المملكة العربية السعودية
وزارة التعليم العالي
جامعة أم القرى بمكة المكرمة
كلية التربية – قسم علم النفس

٣٠١٠٢٠٠٠٠٠٣٥١١

العلاقة بين الرضا الوظيفي و وجهة العزو

لدى عينة سعودية من الجنسين العاملين في الطب والتمريض بمستشفيات القطاع الحكومي بمدينتي مكة المكرمة وجدة

إعداد الدارس
خالد بن عبيد بن عيد الصمّاني

إشراف سعادة
أ. د. سعيد بن علي بن مانع
أستاذ علم النفس بجامعة أم القرى ــ كلية التربية ــ قسم علم النفس

دراسة مقدمة كمتطلب تكميلي لنيل درجة الماجستير في التوجيه التربوي المهني
بقسم علم النفس

الفصل الثاني

١٤٢٠/٢/١٦هـ - ١٩٩٩/٥/٣١م

بسم الله الرحمن الرحيم

المملكة العربية السعودية
وزارة التعليم العالي
جامعة أم القرى
كلية التربية بمكة المكرمة
الدراسات العليا

نموذج رقم ٨

إجازة أطروحة علمية في صيغتها النهائية
بعد إجراء التعديلات المطلوبة

الاسم : خالد بن عبيد بن عيد الصماني **الكلية** : التربية **القسم** : علم النفس

الأطروحة مقدمة لنيل درجة : الماجستير **التخصص** : الإرشاد التربوي المهني

عنوان الأطروحة : (العلاقة بين الرضا الوظيفي ووجهة العزو لدى عينة سعودية من الجنسين العاملين في الطب والتمريض بمستشفيات القطاع الحكومي بمدينتي مكة المكرمة وجدة) .

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على أشرف الأنبياء والمرسلين وعلى آله وصحبه أجمعين ... وبعد

فبناءً على توصية اللجنة المكونة لمناقشة الأطروحة المذكورة أعلاه ؛ والتي تمت مناقشتها بتاريخ ١٦/٢/١٤٢٠هـ الموافق ٣١/٥/١٩٩٩م . بقبولها بعد إجراء التعديلات المطلوبة ، وحيث قد تم عمل اللازم فإن اللجنة توصي بإجازة الأطروحة في صيغتها النهائية المرفقة كمتطلب تكميلي لنيل الدرجة العلمية المذكورة أعلاه .. والله الموفق .

((أعضاء اللجنة))

(المشرف)	(المناقش الداخلي)	(المناقش الخارجي)
الاسم : أ.د. سعيد بن علي بن مانع	**الاسم** : د.ربيع بن سعيد طه	**الاسم** : د. حامد بن سالم الحربي
التوقيع :	**التوقيع** :	**التوقيع** :

(يعتمد)

رئيس قسم علم النفس

د. محمد بن جعفر جمل الليل

ملخص الدراسة

العنوان : **العلاقة بين الرضا الوظيفي ووجهة العزو لدى عينة سعودية من الجنسين العاملين في الطب والتمريض بمستشفيات القطاع الحكومي بمدينتي مكة المكرمة وجدة .**

الأهداف : ١- التعرف على درجة الرضا الوظيفي (وفقاً لنظرية القيمة للوك **Locke's Value Theory**) ووجهة العزو لدى العاملين السعوديين من الجنسين في الطب والتمريض في القطاع العام بمدينتي مكة المكرمة وجدة .

٢- التعرف على الفروق بين الأطباء والممرضين من الجنسين في هذين المتغيرين .

٣- إظهـــار العلاقـــة بين جوانب الرضا الوظيفي (الداخلية ، والخارجية ، والموزعة) وأنواع وجهة العزو (الداخلية ، والخارجية ، والموزعة) لدى عينة الدراسة .

العينة : (٢٤٣) طبيباً وممرضاً سعودياً من الجنسين ، والعاملين بمستشفيات القطاع الحكومي بمدينتي مكة المكرمة وجدة خلال عام ١٤١٨هـ ، بواقع (٥٧) طبيباً ، و (٧٤) طبيبة ، و (٣١) ممرضاً ، و (٨١) ممرضة .

الأدوات : ١- مقياس الرضا الوظيفي متعدد الجوانب **Job satisfaction Multiple Sides Scale** ، إعداد بن مانع (بدون) .

٢- مقياس روتر للضبط الداخلي والخارجي **Internal – External Locus of Control Scale** ، الصورة المترجمة والمقننة على البيئة السعودية من قبل بن سيديا ، ١٤٠٦هـ .

النتائج : ١- أسفرت النتائج عن الشعور بعدم الرضا الوظيفي لدى كامل العينة ؛ فقد جاء متوسط درجات الرضا الوظيفي العام سالباً حيث بلغ (– ٨١,٩٨) درجة .

٢- أظهر أفراد العينة الكلية أنـــهم من ذوي الاعتقاد في الوجهة الداخلية للعزو .

٣- وجدت علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية بين درجات الرضا الوظيفي العام ووجهة العزو لدى العينة الكلية للدراسة .

٤- وفقاً لنظرية لوك **Locke** المعتمدة في الدراسة الحالية والتي تنظر للرضا الوظيفي على أنه الفرق بين الواقع والمأمول من العمل ، عبَّر (٢١٪) من أفراد العينة الكلية أن واقع العمل فاق ما كانوا يأملون فيه ، في حين أبدى (٧٧٪) من أفراد العينة الكلية أن واقع العمل كان أقل مما كانوا يأملون ، كما أبدى (٢٪) من أفراد العينة عن تطابق واقع العمل مع ما كانوا يأملون .

٥- لم توجد فروق جوهرية في درجات الرضا الوظيفي العام بين الجنسين لدى العينة الكلية للدراسة .

٦- لم توجد فروق جوهرية في درجات وجهة العزو بين الجنسين لدى العينة الكلية للدراسة .

٧- وجدت فروق جوهرية في درجة الرضا الوظيفي العام بين مجموعتي التمريض والتطبيب لصالح مجموعة التمريض من عينة الدراسة .

٨- لم تظهر فروق جوهرية في درجة العزو بين فئتي التمريض والتطبيب من عينة الدراسة .

٩- أكدت الدراسة الحالية صحة تطبيق نظرية القيمة للوك **Locke's Value Theory** في دراسة الرضا الوظيفي على البيئة السعودية .

التوصيات : ١- تفعيل إسهام العاملين بالطب والتمريض من الجنسين في إعداد خطط وبرامج سير العمل الطبي والتمريضي .

٢- تطوير برامج العمل بما يتناسب والتطورات المستجدة في المجال الطبي والتمريضي على المستويين العملي والمعرفي .

٣- وضع سياسات وإجراءات كفيلة بمراعاة دور نوع الجنس في بيئة العمل الطبي والتمريضي بالمملكة العربية السعودية .

(عميد الكلية)	(المشرف)	(الباحث)
الاسم : د. صالح بن محمد السيف	الاسم : أ.د. سعيد بن علي بن مانع	الاسم : خالد بن عبيد الصماني
التوقيع :	التوقيع :	التوقيع :

بسم الله الرحمن الرحيم

الإهداء

إلى وَطَنِ العِزَّةِ والشَّمَمْ .. إلى مَهْدِ القَداسةِ والقِيَمْ .. ومئاتُ الأَعْوامِ من التوحيدِ والبِناءْ .. لِرِفْعَةِ دينٍ عَزَّنَا بِهِ الله .. بَيْنَ الأُمَمْ .

إلى الأَرْواحِ الطَّاهِرةْ .. لأَبي وأُمِّي .. تَغمَّدْهُمَا الله عَزَّ وَجَلَّ بِعَظِيمِ فَضْلِهِ وواسِعِ رَحْمَتِهِ .

إلى القــلْب الكَبير .. الذي أولاني حُبِّهِ .. إلى وَالدِي الشَّيخُ عبْدَالرَّحْمنِ الغَامِديُّ (الحِجازيُّ) .. حفظه الله ورعاه .

إلى أُستَاذِي الفَاضِلَ بِعِلْمِهِ .. السَّامِيَ بِخُلُقِهِ .. مُشْرِفِي عَلَى هَذَا الْعَمَلْ .

إلى أَهْلِ بَيْتِي .. مَنْ كَانُوا بَعْدَ اللهِ عَوْنِي .. مَنْ أَسْدُوا ثَمِينَ الْوَقْتِ دُونِي .

لَكُمْ جَمِيعاً . . كُلُّ الحُبِّ وَالثَّنَاءْ .
كُلُّ مَعْنىً . . يَنْبضُ إِحْسَاسِ الْوَفَاءْ .
أَثَابكُمُ المولَى العَلِيُّ القَدير . . بِفَضلٍ وإحسَان وخَيرٍ جَزِيلْ .

الباحث

شكر وتقدير

الحمـد لله العلي الجليل ، القائل في محكم التنـزيل : ﴿ ... ... إِنَّ اللهَ لَذُو فَضْلٍ عَلَى النَّاسِ وَلَكِنَّ أَكْثَرَهُمْ لَا يَشْكُرُونَ ﴾ يونس آية (٦٠) . ربنا أوزعنا أن نشكر نعمتك التي أنعمـت علينا وعلى والدينا ، شكراً يليق بعظمتك وجلالك ، وحمداً كثيراً مباركاً فيه ، على جـزيلِ فضلك ونعمائك ، ثم الصلاة والسلام على مؤدب الأنام القائل : (... ... ومن آتى إليكـم معـروفاً فكافئوه فإن لم تجدوا فادعوا له حتى تعلموا أنكم كافيتموه ... ...) (الحاكم ١٩٩٠م : ٢ : ٧٣) .

وبذلك فإني ادعوا الله بالأجر العظيم والخير العميم ؛ لكلٍّ من أسدى إليَّ معروفاً خلال عمـلي هذا ، وأُشفع دعائي لهم بجزيل شكري وتقديري على كلِّ عونٍ تعهدوني به ، وأخص بالشـكر ذلـك القلب الكبير بعطفه على طالبي العلم والمعرفة ، أستاذي الفاضل سعادة الأستاذ الدكتور سعيد بن علي بن مانع القحطاني الذي يضيق المقام بذكر فضله على هذا العمل بعد الله عز وجل .

كما أخص بالشكر أصحاب السعادة أساتذتي الأفاضل أعضاء هيئة التدريس بقسم علم النفس ؛ وعلى رأسهم سعادة رئيس القسم الدكتور محمد جعفر جمل الليل ، كما أخص بالشكر سـعادة الأسـتاذ الدكـتور محمـد حمزة السليماني ، وسعادة الدكتور نبيل السيد حسن على توجيهاتهم البناءة خلال مناقشتهم لخطة البحث ، كما أخص بالشكر سعادة الدكتور حامد بن سـالم الحـربي وسعادة الدكتور ربيع بن سعيد طه اللذان تفضلا علي بمناقشة هذه الدراسة ولما قدمـاه من ملاحظات وتعديلات كان لها الأثر الواضح في رفع القيمة العلمية للدراسة الحالية ، وأخـص بالشـكر سعادة عميد كلية التربية بجامعة أم القرى الدكتور صالح بن محمد السيف ، وأخـي الفاضل الأستاذ فيصل الحازمي مشرف طلاب الدراسات العليا بكلية التربية والحاسب الآلي ، كمـا أخص بالشكر أصحاب السعادة مدراء العموم للشؤون الصحية بالعاصمة المقدسة ومدينة جدة .

وأخص بالشكر من مستشفى أجياد العام بمكة المكرمة سعادة الدكتور محمد الهباش المدير العـام ، وسـعادة الدكتور وليد حسين مدير العيادات ، وأخي الفاضل الأستاذ جميل الغامدي أخصائي المختبرات ، والأستاذة جميلة القرشي رئيسة التمريض . ومن مستشفى الولادة والأطفال

بمكة المكرمة سعادة الدكتور عبد الحكيم بنجر مساعد المدير العام . ومن مستشفى النور التخصصي بمكة المكرمة سعادة الأستاذ يحيى قاسم نائب المشرف العام ، وسعادة الدكتور محمد أمين طاشكندي المشرف على مركز الكلى بالمستشفى والأستاذ حسين الظافري سكرتير المشرف على مركز الكلى . ومن مستشفى الملك فيصل بمكة المكرمة الأستاذ محمد فضل ، والأستاذ عبدالرحمن جبلي . ومن مستشفى الملك عبدالعزيز الأستاذة نورة عبدالستار ، والأستاذة فاطمة أبو نواس ، والأستاذة إيمان عبداللطيف . ومن مستشفى الثغر بجدة سعادة الأستاذ حسن الصبحي مساعد المدير العام للشؤون المالية . ومن مستشفى العزيزية للولادة والأطفال بجدة سعادة الدكتور إبراهيم مدرِّس رئيس العيادات . ومن مستشفى جامعة الملك عبدالعزيز سعادة الدكتور بهاء أبا الخيل ، والأستاذ جميل إسماعيل . ومن مستشفى الملك فهد العام سعادة الدكتورة حنان الجابري ، والأستاذ حامد زهران . ومن مستشفى الصحة النفسية بجدة الأستاذة طَلّه الشهري رئيسة التمريض . ومن مستشفى الملك سعود بجدة الأستاذ نايف البنيان . ومن مستشفى الملك فهد للقوات المسلحة سعادة الدكتورة عفاف التويجري ، والأستاذة إقبال مؤمنة . ومن مستشفى المساعدية للولادة والأطفال سعادة الدكتور عدنان نحاس ، والأستاذة إلهام سندي رئيسة التمريض . اشكرهم جميعاً على تيسير كافة الأمور المتعلقة بتطبيق أدوات الدراسة ، والإجابة على العديد من التساؤلات التي أثرت الدراسة .

كما أخص بالشكر سعادة الدكتور أمين أمجد من مدينة الملك عبدالعزيز للعلوم والتقنية بالرياض . ومن معهد البحوث العلمية وإحياء التراث الإسلامي بجامعة أم القرى سعادة الدكتور زبير مقبول ، والأستاذ عبدالغفور بخش . ومن وزارة الصحة بالرياض الأستاذ مساعد بن جديد مسؤول العلاقات العامة بالوزارة . ومن فرع معهد الإدارة العامة بجدة الأستاذ ممدوح الزهراني ، والأستاذ نزار عطاس . على ماقدموه لي من دراسات ومعلومات ذات العلاقة بموضوع الدراسة .

كما أخص بالشكر سعادة الدكتور علي عسيري وجميع القائمين على مركز الحاسب الآلي بجامعة أم القرى ، وأخي الأستاذ عبيد الكيِّس ، على التوجيهات والخدمات الجليلة خلال التحليل الإحصائي لنتائج الدراسة . وشكري الجمّ أقدمه لأستاذنا الفاضل الأستاذ تميم الحكيم على خدماته المتعلقة بالمراجعة اللغوية والنحوية .كما أشكر إخواني الأفاضل الأستاذ محمد عيد المعلم ، والأستاذ حسني ساعاتي ، والأستاذ بشيت المطرفي ، والأستاذ عبدالله زمزمي

والأســتاذ نــايف منصوري ، والأستاذ بندر الصماني على خدماتــهم وفضلهم فيما يتعلق بموضــوع الترجمة . كما أتقدم بجزيل الشكر والتقدير لكلٍّ من دعم هذه الدراسة فكراً وعلماً ورؤىً وأخــص منهم أخي الفاضل الأستاذ محمد بن حسن الشمراني ، وأخي الفاضل الأستاذ خالد بن سعد الجضعي ، وأخي الفاضل الأستاذ أيمن بن إبراهيم فودة ، وأخي الفاضل الأستاذ خــليل محمــد سليمان . كما أخص بالشكر أخي الفاضل الأستاذ سعد بن سعيد القحطاني مشــرف الــتربية الخاصة بتعليم أبها على خدماته الجليلة التي أحاطنا بها . كما أخص بالشكر أخــي الفاضل الأستاذ أحمد بن حامد اللهيبي صاحب الفضل الجم في توفير الكثير من مراجع الدراسة الحالية .

كمــا أخص بالشكر كافة أفراد العينة على تعاونهم المبارك مع الباحث خلال تطبيق أدوات الدراســة . وشكري الأعظم لأولئك النفر الذين لم أذكرهم في هذا المقام وقد لُمِسَتْ جهودهــم المــيمونة وراء معظم من ذكرت من أسماء ، وقد حال بيني وبين تشرفي بمعرفتهم اتصالي بهم غير المباشر ، فلهم مني كل التقدير والوفاء . وختاماً أدعو المولى عز وجل أن يجعل جهــود جميــع من عنيت في موازين حسناتهم يوم المعاد ، إنه كريمٌ جواد ، له الحمد والمنة ، والصلاة والسلام على الرحمة المهداة للأمة .

الموضوع	الصفحة

الموضوع	الصفحة

الموضوع	الصفحة

الموضوع	الصفحة

الموضوع	الصفحة

أولاً : (قائمة الأشكال والجداول في متن الدراسة)

ثانياً : (جداول الملاحق)

الفصل الأول

(المدخل للدراسة)

- المقدمة .
- مشكلة الدراسة وتساؤلاتها .
- أهمية الدراسة .
- أهداف الدراسة .
- حدود الدراسة .
- مصطلحات الدراسة .

المقدمة :

إن الحمـــد لله وحده لا شريك له ؛ حمداً يليق بنعمائه وجلاله ثم الصلاة والسلام على المختار صفوة الأخيار سيدنا محمدٍ عليه أفضل الصلوات التامات ... وبعد

تعددت الدراسات حول موضوع الرضا الوظيفي مؤكدة بذلك أهمية هذا الموضوع ، فقـــد بـــات مسلماً به لدى العديد من الإدارات العلمية لمختلف المنظمات أن نجاح التخطيط وما يتضمنه من برمجة التنفيذ ورفعٍ من كفاية العاملين لأقصى درجات الأداء ؛ يتوقف بشكل كـــبير على درجة الرضا التي يتمتع بها العاملون في بيئات العمل المختلفة ، سواءً كان رضاهم عما يحيط بهم من أنظمة ، وأنماط إدارية ، وإمكانات وتجهيزات ، وأساليب عمل . أو رضاهم عن تحقيق بعض الحاجات النفسية في بيئة العمل مثل التقدير على الإنجاز ، والمبادأة ، والإبداع فمتى ما تحقق رضا العاملين في بيئة العمل انعكس ذلك إيجاباً على الأداء نوعاً وكماً .

كمـــا تعـــد الإنـــتاجية العاليـــة كأحد مفاهيم الرضا الوظيفي مؤشراً لارتفاع الروح المعـــنوية بالإضـــافة إلى كـــلٍ مـــن : تـــدني حالات التأخير والغياب ، وخلو المنظمة من جـــو الصـــراعات الفـــردية ، وتدني نسبة الاستقالات والفصل عن العمل ، وتحقيق الجودة العالية ، والترشيد في نفقات المنظمة . (الشيخ ، ١٩٩٣م . ص ١١٠) كل ذلك من شأنه تسهيل المهام الإدارية في المنظمة ويساعد عل نجاحها .

وحيـــث أن هناك عوامل عدة تؤثر في رضاء العاملين ، فهناك أيضا مؤشرات عدة قد تســـهم في فهـــم طـــبيعة العلاقة المتبادلة بين هذه العوامل والرضا في بيئة العمل ؛ ومن هذه المؤشرات في دراستنا الحالية وجهة العزو (مصدر الضبط) التي من خلالها يمكننا معرفة إلى أي شـــيءٍ يُعزَى رضاء العاملين في عامة المواقف داخل بيئة العمل من نجاح أو إخفاق ، ومن ثم تكـــون الـــرؤى واضحة لتنظيم وضبط متغيرات بيئة العمل بتحديد أكثر ؛ للرقي به لأقصى درجات الجدوى والفاعلية .

فحيـــنما يعـــزو العامـــلون رضاهم الوظيفي عن أدائهم المميز وعن فاعلية مشاركتهم في بيـــئة العمـــل إلى غير ذواتهم ؛ قد يشير ذلك إلى نجاح الإدارة في الإبداع والتميز في مجال العمل ؛ وإلى إدارة ديموقراطية متفهمة لحاجات العاملين مراعية لأساليب الإدارة الحديثة .

والعمـــل في مجال الطب والتمريض يُعدُّ من أشرف المهن وأنبلها ؛ لأنها تُعنَى مباشرة بالإنســـان وما يملكه من قدرات تمثل في مجملها العام إسهام الدور الاجتماعي الذي يشغله في منظومته الاجتماعية ، وكثيراً ما وفق الله عز وجل المشتغلين بهذه المهنة في إعادة السعادة للكثير من المرضى ، ووفقهم إلى حفظ الأنفس من عواقب مرضٍ عضال أو وباءٍ فتـــّاك .

والخدمـــات الصـــحية بعد أن كانت تضطلع بمباشرة معالجة الأمراض ، غدت الآن قـــادرة على الوقاية منها ؛ بل تجاوز الأمر ذلك إلى دَحْر وانقراض بعض هذه الأمراض بفضل الله . ووفـــاءً للمشتغلين بهذه المهن ؛ لابد من تقدير جهودهم في أداء رسالتهم النبيلة التقدير المناسب ، على ألاّ يقتصر هذا العرفان والتقدير على جانب دون الآخر ، فالمميزات المادية لمهنة الطب أو التمريض ليست كفيلة لما نصبو إليه تجاه هذه الفئة الفاعلة ؛ إنما يلزمنا الوقوف على تـــلك الجوانب المعنوية التي تحيط ببيئة العمل في المجال الصحي ، خاصة وأن الحاجة لهذا النوع من الخدمات من كفايات وطنية غدت حاجة ضرورية مُلحَّة .

ويـــأمل الـــباحث مـــن خلال الدراسة الحالية ، وما يتعلق بالوجهة التي يعزو الأطباء والممرضـــون إليهـــا مواطن النجاح والإخفاق بصفة عامة ؛ الوقوف على العوامل المؤثرة في زيـــادة شعورهم بالرضا الوظيفي في بيئة العمل ، لما لها من أثرٍ على فاعلية أدائهم الوظيفي ، ومـــن ثم رفع مستويات الأداء في هذا المجال الهام في الحياة العملية ، من خلال التعامل المناسب مع العوامل المؤثرة هذه .

كمـــا أن ســـوق العمل في المجال الصحي في المملكة العربية السعودية لازال يعاني من نقص في الكفايات الوطنية ، لذا يأمل الباحث أن تقدم الدراسة شيئاً من الوضوح لفهم طبيعة العوامـــل المؤثرة في رضا العاملين السعوديين من الجنسين في الطب والتمريض ، ليتسنى الرقي بهـــذه الخدمات الإنسانية الهامة لمواكبة التطور الذي تشهده مختلف القطاعات العامة الأخرى في بلد الحرمين الشريفين المملكة العربية السعودية .

ـ مشكلة الدراسة وتساؤلاتها :

من خلال الشواهد المرئية والمسموعة في واقع حياتنا اليومية ، تُلمس الجهود الحثيثة التي تُبذل في المجال الطبي والتمريضي في المملكة ، متطلعة إلى مزيدٍ من الفاعلية للخطط والبرامج ، وتميــز الأداء نوعاً وكماً بما يفي تلبية احتياجات المواطنين من هذه الخدمات . إلا أن ذلك لا يتأتى لمجرد التأكيد على وجود هذه البرامج ؛ وإنما يلزمه قدراً معيناً من التهيئة المناسبة ، لكافة متغيرات بيئة العمل .

فمهـــنة الطـــب والـــتمريض لهـــا شرفها الأخلاقي ، وتقديرها الاجتماعي ، ونظرة المجـــتمعات الإنســـانية إليها ذاتُ مفهومٍ مثالي سواء من قِبل الأفراد أو الحكومات ، كما أن شـــاغليها هُم أُناسٌ يتأثرون كغيرهم من العاملين بمختلف العوامل المادية وغير المادية التي تسود بيئة العمل ، وبذلك لابد من فهمٍ أعمق لهذه الجوانب التي تحيط ببيئة ممارسة الطب والتمريض في الممـــلكة العـــربية السعودية ، ولعدم إجراء دراسات تناولت علاقة الرضا الوظيفي بوجهة العـــزو لـــدى الأطباء والممرضين السعوديين من الجنسين على حد علم الباحث ؛ عُقِد العزمُ عـــلى إجراء الدراسة الحالية للإجابة على التساؤل الرئيسْ التالي وما انبثقت عنه من تساؤلات بحثية فرعية وفقاً للتالي :

التســـاؤل البحـــثي الرَّئيسْ : هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي العام ووجهـــة العـــزو لدى الأطباء والممرضين السعوديين من الجنسين من عينة الدراسة ؟

التساؤلات البحثية الفرعية :

س١ : هـــل توجـــد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي العام بين الجنسين من عينة الدراسة ؟

س٢ : هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي العام بين المشتغلين بمهنتي الطب والتمريض من أفراد العينة الكلية ؟

س٣ : هـــل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي العام بين ذوي العزو الداخلي وذوي العزو الخارجي من كامل أفراد العينة ؟

س٤ : أي جوانب الرضا الوظيفي العام هو الأغلب لدى العينة الكلية للدراسة ؛ هل هو الرضا الوظيفي الداخلي أم الرضا الوظيفي الخارجي ؟

س٥ : هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة العزو بين الجنسين من عينة الدراسة ؟

س٦ : هـل توجد فروق دالة إحصائياً في درجة العزو بين المشتغلين بمهنتي الطب والتمريض من كامل أفراد العينة ؟

س٧ : مـا هـي وجهة العزو الغالبة لدى كامل أفراد العينة ؛ هل هي الوجهة الداخلية ، أم الوجهة الخارجية ، أم الوجهة الموزعة ؟

ـ أهداف الدراسة :

إن واقـع بيـئة عمـل الأطباء والممرضين السعوديين من الجنسين في المملكة العربية السـعودية يكتنف بعض جوانبه شيء من عدم وضوح الرؤية على مستوى البحث والتطوير العلمي ، وبالتالي قد لا يفي بمجرد الشعور بمسؤولية الإسهام في تطوير بيئة هذا المنشط الحيوي وتحقيـق الأهداف التي يطمح إليها المسؤولون وجمهور المستفيدين من هذه الخدمات الجليلة ؛ بـل لابـد من مزيد من الوضوح وذلك لايتسنى إلا بالدراسة والبحث العلمي ، لذلك يأمل الباحث في تحقيق أهداف الدراسة الحالية والمتمثلة في التالي :

١- إظهار حقيقة العلاقة بين الرضا الوظيفي العام ووجهة العزو لدى العاملين السعوديين من الجنسين في الطب والتمريض بمستشفيات القطاع العام بمدينتي مكة المكرمة وجدة .

٢- إظهـار طبيعة العلاقة بين جوانب الرضا الوظيفي العام (الداخلية ، والخارجية) وأنواع وجهة العزو (الداخلية ، والخارجية ، والموزعة) لدى عينة الدراسة .

٣- التعرف على حقيقة الفروق بين الجنسين في هذين المتغيرين لدى العينة الكلية .

٤- الـتعرف عـلى حقيقة الفروق بين المشتغلين بالطب والتمريض في هذين المتغيرين لدى العينة الكلية .

٥- التعرف على درجة ونوع كلٍ من الرضا الوظيفي ووجهة العزو لدى كامل عينة الدراسة الحالية .

ـ أهمية الدراسة :

نعيش هذه الأيام عصراً تَضْمحلُّ فيه دول وتبرزُ أُخَرْ اعتمادا على قوة العصر ألا وهي قـوَّة العـلم و الاقتصاد ، ولكي تَحْيَا الأممُ والشعوبُ حياةً كريمة لامناصَّ لها من الاهتمام والتركيز على دور الموارد البشرية في هذه القوَى وفي مختلف ميادين العطاء .

ومهـنة التطـبيب والـتمريض مـن أهم المهن التي تخطط الدول لتطويرها ورُقِيِّها ؛ لاضـطلاعها بـتوفير أعلى مستويات الحالة الصحية للمواطنين ؛ قوام المجتمع وثروته البشرية الفاعـلة ، و في واقعنا نجد هذه الشريحة من المهن يُعتمد فيها إلى حدٍ ما على الكفايات غير الوطنية ؛ فهذا وذاك يستوجب وقفة تقييمٍ ثم تقويمٍ لمتغيرات بيئة العمل في هذا المجال الحيوي .

ورغم وجود بعض آليات الاستقطاب الكمي لشاغلي هذه المهن وسد احتياجاتها من الكـوادر الوطـنية ؛ كـنظام السعودة وما يتضمنه من محفزات محدودة للعمل ، إلا أن ذلك لايتناول عن قرب كافة الجوانب المعنوية والمادية لهذه الشريحة ، الأمر الذي يستوجب وقوف الدارسين والباحثين المختصين على حيثيات أكثر تفصيلاً لبيئة العمل الطبي التمريضي .

ومـن هنا برزت أهمية هذه الدراسة التي يجريها الباحث مؤملاً إضافة مزيدٍ من الرؤى حول هـذه المهـن ؛ مـن خـلال إظهار حقيقة العلاقات بين مختلف وجهات العزو (الداخلية ، والخارجيـة ، والموزعـة) ودرجات الرضا الوظيفي العام للأطباء والممرضين السعوديين من الجنسين في جوانبه (الداخلية ، والخارجية) .

وبذلك قد نقف على شيء من واقع العوامل المؤثرة في الشعور بالرضا الوظيفي العام الـذي يؤثـر بـدوره على درجة الأداء والإنتاجية كمحصلة حتمية ، حيث أكّد العديدُ من الدراسـات عـلى وجـود ثمـة علاقـة طـردية بين الرضا عن الوظيفة والكفاية في الأداء (الـتويجري ، ١٩٨٨ م) . وبدراسـة هذه المتغيرات وفهم العلاقات بينها ، يسهُل حينها توظيـف النـتائج المتحصلة في تطوير واقع بيئة العمل الصحي عامةً ، والرقيُّ ببرمجيات العمل الطبي والتمريضي في المملكة العربية السعودية إلى أعلى المستويات المنشودة خاصةً .

ـ حدود الدراسة :

ارتأى الباحث أن تكون الحدود المكانية للدراسة مقتصرة على المستشفيات الحكومية في مديـنتي مكـة المكـرمة وجـدة ، أما الحدود الزمانية فهي الفصل الدراسي الثاني لعام ١٤١٧ هـ .

- **مصطلحات الدراسة :**

١- الرضـــا الوظيفي العام : عرف بن مانع الرضا الوظيفي العام وفقاً لنظرية لوك LOCKE 1976 بأنـــه " تحقيق العامل الشيء الذي يريده من العمل ؛ على أنه كلما زاد ما حققه عمَّـــا يـــريده مـــن العمل كلما زاد رضاه الوظيفي ، وكلما قلَّ ما حققه عمَّا يريده من العمل كلما قلَّ رضاه الوظيفي " (بن مانع ، بدون) .

فالـــتعريف الإجـــرائي للرضا الوظيفي العام : في الدراسة الحالية هو " الدرجة الكلية التي يتحصل عليها أي من المشتغلين بمهنتي الطب والتمريض من عينة الدراسة نظير إجابـــتهم على مفردات الأبعاد الداخلية والخارجية لمقياس الرضا الوظيفي متعدد الجوانب Job Satisfaction Multiple Sides Scale الـــذي أعـــده بن مانع (بدون) والمستخدم في الدراسة الحالية " .

٢- الرضا الوظيفي الداخلي : هو " ذلك الجانب من الرضا الوظيفي والمتعلق بأبعاد داخلية (ذاتيـــة) لدى الفرد مثل : الاعتراف والتقدير ، والقبول والتقبل ، والشعور بالتمكن والإنجـــاز ، والرغبة في مساعدة الناس ، والتعبير عن الذات ، والالتزام الخلقي ، والإبداع والتحدي ، والاستقلالية ، والأمن النفسي " (بن مانع ، بدون) .

والـــتعريف الإجرائي للرضا الوظيفي الداخلي : في الدراسة الحالية هو " الدرجة الكـــلية الـــتي يتحصل عليها أي من المشتغلين بمهنتي الطب والتمريض نظير إجابتهم على مفـــردات الأبعـــاد الداخـــلية لمقياس الرضا الوظيفي متعدد الجوانب الذي أعده بن مانع (بدون) والمستخدم في الدراسة الحالية " .

٣- الرضا الوظيفي الخارجي : هو " ذلك الجانب من الرضا الوظيفي والمتعلق بأبعاد خارجية (غيريـــة) لـــدى الفـــرد مثل : المدير ، وزملاء العمل ، والمرؤوسين ، ومميزات العمل المالية ، وطبيعة ونمط العمل ، ومميزات العمل الاجتماعية ، والإمكانات المتاحة ، ولوائح وأنظمة العمل ، وبيئة العمل " (بن مانع ، بدون) .

والـــتعريف الإجرائي للرضا الوظيفي الخارجي : في الدراسة الحالية هو " الدرجة الكـــلية الـــتي يتحصل عليها أي من المشتغلين بمهنتي الطب والتمريض نظير إجابتهم على مفـــردات الأبعـــاد الخارجية لمقياس الرضا الوظيفي متعدد الجوانب الذي أعده بن مانع

(بدون) والمستخدم في الدراسة الحالية " .

٤- **الرضا الوظيفي الموزع** : هو " تلك الحالة التي يتوزع فيها الشعور بالرضا الوظيفي العام علـــى كافـــة الجوانب الداخلية والخارجية للرضا الوظيفي على حدٍ سواء " (بن مانع ، بدون) .

والـــتعريف الإجرائي للرضا الوظيفي الموزع : في الدراسة الحالية هو " الدرجة الكـــلية للرضـــا الوظيفي التي تتساوى فيها درجات الرضا الداخلي مع درجات الرضا الخـــارجي ، والتي يتحصل عليها أي من المشتغلين بمهنتي الطب والتمريض نظير إجابتهم عـــلى مفـــردات مقيـــاس الرضا الوظيفي متعدد الجوانب الذي أعده بن مانع (بدون) والمستخدم في الدراسة الحالية " .

٥- **وجهة العزو** : عرفها روتر تحت مسمى مركز الضبط بأنها : " الدرجة التي يُدرك عندها الفـــرد أن المكافـــأة تتبع سلوكه أو تتوقف عليه ، أو ينسب المكافأة للدرجة المقابلة التي يشـــعر فيهـــا الفرد أن القوى الخارجية تتحكم في المكافأة حيث يمكن أن تحدث بصورة مستقلة عن سلوكه " (اللهيبي ، ١٤١٦هـ : ٢٣) .

والـــتعريف الإجرائي لوجهة العزو : في الدراسة الحالية " هو الدرجة الكلية التي يحصل عليها أي من المشتغلين بمهنتي الطب والتمريض نظير إجابتهم على مفردات الأبعاد الداخـــلية والخارجيـــة لمقياس روتر لمركز الضبط الداخلي / الخارجي – Rotter's Internal External Locus of Control Scale ترجمة بن سيديا (١٤٠٦هـ) والمستخدم لقياس وجهة العزو في الدراسة الحالية " .

٦- **وجهـــة العزو الداخلية** : ويعرفها أبو ناهية بكونها " أن يُدرك الفرد أن الأحداث تتوقف على سلوكه وخصائصه الشخصية الدائمة " (حافظ ومحمود ، ١٩٨٩م : ٦١) .

والـــتعريف الإجرائي لوجهة العزو الداخلية : وهي " الدرجة التي يحصل عليها أي من المشتغلين بمهنتي الطب والتمريض والتي تتراوح من (صفر إلى ١٠) درجات على مقياس روتر لمركز الضبط الداخلي / الخارجي والمستخدم في الدراسة الحالية " .

٧- **وجهـــة العـــزو الخارجيـــة** : ويعرفها أبو ناهية بكونها " أن يدرك الفرد أن الأحداث لا تـــتوقف كـــليةً عـــلى تصرفاته وسلوكه الشخصي ، وإنما هي نتيجة للحظ أو القدَر أو الآخرين الأقوياء " (حافظ ومحمود ، ١٩٨٩م : ٦١) .

والتعريف الإجرائي لوجهة العزو الخارجية : وهي " الدرجة التي يحصل عليها أي مـــن المشـــتغلين بمهنتي الطب والتمريض والتي تتراوح مابين (١٣ إلى ٢٣) درجة على مقيـــاس روتـــر لوجهـــة الضبط الداخلي / الخارجي لمركز الضبط الداخلي / الخارجي والمستخدم في الدراسة الحالية " .

٨- **وجهـــة العـــزو الموزعـــة** : وهي " الوجهة التي يتوزع فيها عزو الفرد للأحداث على الأسباب الداخلية (ذاتية) والأسباب الخارجية (غيرية) بشكلٍ متقارب " .

والتعريف الإجرائي لوجهة العزو الخارجية : وهي " الدرجة التي يحصل عليها أي مـــن المشتغلين بمهنتي الطب والتمريض والتي تتراوح مابين (١١ إلى ١٢) درجة على مقياس روتر لمركز الضبط الداخلي / الخارجي والمستخدم في الدراسة الحالية " .

٩- **التطـــبيب (ممارســـة مهـــنة الطب)** : هو " خدمات إنسانية تستهدف الكشف عن الأمـــراض والوقاية منها وتشخيصها ومعالجة الناس منها ، على أساس علمي مكتسب" (بدوي ، ١٩٨٩م : ١٥٣) ، (الموسوعة العربية العالمية ، ١٩٩٧م : ١٥ : ٥٠٢) .

والـــتعريف الإجـــرائي للتطبيب (ممارسة مهنة الطب) : هو " الكشف عن الأمـــراض والوقاية منها وتشخيصها ومعالجة الناس منها من قبل المشتغلين السعوديين من الجنسين بمهنة الطب داخل مستشفيات القطاع الحكومي بمدينتي مكة المكرمة وجدة " .

١٠- **الـــتمريض (ممارســـة مهـــنة الـــتمريض)** : هو " رسالة تحمل كل معاني الرحمة والإنســـانية ، وفنٌ تعاملي يحتاج إلى دراسات معينة وقدرات واستعدادات وسمات تتصل بطبيعة القائمين بالتمريض " (العيدروس ، ١٤١٠هـــ : ٩) .

والتعريف الإجرائي للتمريض (ممارسة مهنة التمريض) : هو " تقديم الخدمات الطبية المساعدة لمهنة الطب من قبل المشتغلين السعوديين من الجنسين بمهنة التمريض داخل مستشفيات القطاع الحكومي بمدينتي مكة المكرمة وجدة " .

الفصل الثاني

(الإطار النظري)

- الرضا الوظيفي (مفهومه – نظرياته - أنواعه) .
- وجهة العزو (مفهومها – نظرياتها - أنواعها) .
- الدراسات السابقة الخاصة بـ (الرضا الوظيفي – وجهة العزو) .
- التعليق على الدراسات السابقة .
- فرضيات الدراسة .

((الرضا الوظيفي JOB SATISFACTION))

مفهوم الرضا الوظيفي : JOB SATISFACTION CONCEPT

لقـــد تعدد التعريف بمفهوم الرضا الوظيفي بتعدد وجهات النظر لمُنظّري هذا المفهوم ؛ وبذلك يرى هوبوك Hoppock الرضا الوظيفي بأنه مجموعة من الاهتمامات بالظروف النفسية ، والماديـــة ، والبيـــئية الـــتي تحمِـــلُ المـــرء عـــلى القـــول بصدقٍ : إنني راضٍ عن وظيفتي (باصرة ، ١٤١٧هـــ : ٦) .

ويرى سوبر Super أن مفهوم الرضا الوظيفي هو شعورُ الموظف بالراحة النفسية بعد إشـــباعه لحاجاته وتحقيقه لأهدافه . ويتفق مع هذا المفهوم كلٌّ من : ثورندايك Thorndike ، وفـــرويد Frued ، وهوبوك Hoppock ، وهورني Horny ، وسوليفان Sullivan ، ودرفر Drever ، وفروم Vroom ، ومورس Morse ، وكريتش Krech ، وإنجليش وإنجليش English & English . ويضـــيف سوبرSuper بأن ذلك يتوقف ذلك على مدى مناسبة العمل لقدراته وميوله وسماته الشخصية ، وعلى موقعه العلمي ، وعلى طريقة الحياة التي يستطيع بها أن يؤدي الدور الذي يتمشى مع نموه وخبراته . (المشعان ، ١٤١٣هـــ : ٣٨) .

ويـــرى جيـــون Guion أن الرضـــا الوظيفي هو درجة إشباع حاجات الفرد ودرجة إدراكـــه بأن الإشباع ينشأ عن الموقف المهني الإجمالي . ويرى لوك Locke أن الرضا الوظيفي حالـــة انفعاليـــة إيجابية ناتجة عن تقييم عملٍ ما ، أو من خلال تقييم خبرات العمل . ويرى هيربيرت Herbert أن الرضا الوظيفي هو مشاعر العاملين تجاه أعمالهم ، من حيث ماينبغي أن يوفـــره لهم العمل ، و ماوفره لهم في الواقع . ويتفق مع هيربيت Herbert في هذا المفهوم كلٌّ من : كاتزل Katzil ، ولولير Lawler ، ولوك Locke ، واندريساني Andrisani ، وكامبيل Campbell (المرجع السابق : ٣٩-٤٠) .

ويفسـر بـدوي مفهوم الرضا الوظيفي بأنه ظاهرة شعورية تنشأ عن التوافق بين ما يـتوقعه الفـرد مـن العمل (كعلاقات العمل الطيبة وفرص الترقي وغيرها) ، وبين مقدار ما يحصل عليه فعلاً من هذا العمل (بدوي ، ١٩٨٤م : ٢٢٣) .

في حـين يـرى العديلي انه الشعور النفسي بالقناعة والارتياح ، أو السعادة لإشباع الحاجات والرغبات والتوقعات مع العمل نفسه (محتوى الوظيفة) ، وبيئة العمل ، والمؤثرات الأخرى ذات العلاقة على حدٍ سواء (العديلي ، ١٤٠٢هـ : ٢٣١) .

كمـا يعرف عباس مفهوم الرضا الوظيفي بأنه درجة الإشباع التي تتحقق لدى الإنسان والـنابعة من حاجاته الأساسية ؛ وهي حاجته للمأكل والمشرب والمسكن ، وحاجته للانتماء والاحترام ، وأخيراً احتياجه إلى تحقيق ذاته (أسعد و رسلان ، ١٤٠٢ هـ : ٢٩) .

ويعـرف عبدالخالق الرضا الوظيفي بالحالة التي يتكامل فيها الفرد مع وظيفته وعمله ، فيصبح إنساناً تستغرقه الوظيفة ، ويتفاعل معها من خلال طموحه والوظيفي ، ورغبته في النمو والـتقدم ، وتحقيـق أهدافـه الاجتماعية من خلالها ، ويمكن تسمية الفرد حينئذٍ بالشخص المتكامل (المسلم ، ١٩٩٣م : ٩) .

ويعـرف المشـعان الرضا الوظيفي بأنه درجة إشباع حاجات الفرد ، من خلال عدة عوامـل خارجيـة (كبيئة العمل) وداخلية (العمل نفسه) ؛ بحيث تجعله راضياً عن عمله ، راغباً فيه ، مقبلاً عليه دون تذمر ، ومحققاً لطموحاته ورغباته وميوله المهنية ، ومتناسباً مع ما يـريده من عمله وبين ما يحصل عليه في الواقع أو يفوق توقعاته منه (المشعان ، ١٤١٣هـ : ٤٣) .

نظريات الرضا الوظيفي JOB SATISFACTION THEORIES :

نتـيجة لأهميـة مفهوم الرضا الوظيفي في الحياة العملية ؛ تناول العلماء هذا المفهوم بالتنظير من وجهات متعددة ، مما أدى إلى ظهور الكثير من النظريات ، التي تفسر ماهية الرضا الوظيفي كمفهومٍ نفسي مرتبط ببيئة العمل . ويتناول الباحث هذه النظريات وفق النسق الذي وضـعه كامـبل Campbell لتصـنيفها إلى فئتين هما : نظريات المحتوى ، ونظريات التفاعل (القبلان ، ١٩٨١م : ٦) .

أولاً ـ نظريات المحتوى The Content Theories :

يـــنظر هـــذا الـــنوع مـــن النظريات إلى الرضا الوظيفي كنتيجة مقابلة لكلٍ من : الاحـــتياجات ، والقيم ، والتوقعات الضرورية للموظفين تجاه المنظمة التي يعملون بها .. ومن هذه النظريات :

– نظرية العلاقات الإنسانية Human Relations Theory :

قامت هذه النظرية كردة فعل لتوجه نظرية الرجل الاقتصادي ، فهذه النظرية ترى أن الرغـــبة في تكويـــن العلاقات الإنسانية والانتماء لمنظمة العمل لها نفس أثر الحوافز المادية في زيـــادة الرضـــا الوظيفـــي متى ماتوفرت في بيئة العمل ، وتمثل هذه النظرية حركة العلاقات الإنسانية التي قادها إلتون مايو Alton Mayo (العديلي ، ١٤٠٢هـــ : ٢٠٧) .

– نظرية الحاجات Needs Theory :

وهي توظيف لنظرية إبراهام ماسلو Abraham Maslow للحاجات الشهيرة ، حيث قســـم الحاجات إلى خمس فئات في شكل هرمي ، مرتبة من قاعدة الهرم وحتى قمته كالتالي : الحاجـــات الفسيولوجية ، ثم الحاجة إلى الأمن ، ثم الحاجة إلى الانتماء ، ثم الحاجة إلى الدور والمكانة الاجتماعية ، ثم الحاجة إلى تحقيق الذات .

وقـــد سمـــى ماسلو Maslow الحاجات الثلاث الأُوَل بالحاجات الدنيا ، فيما اعتبر الحاجـــات الـــرابعة والخامســـة هي الحاجات العليا ، وترمي نظرية الحاجات إلى أن الإنسان حينما يشبع حاجة من حاجاته تظهر حاجة أخرى أعلى تستلزم الإشباع ؛ وفي بيئة العمل لن يصـــل العـــامل لإشباع حاجاته للانتماء لبيئة العمل أو تحقيق الذات المهنية من خلال الإنجاز والأداء المميزين حتى يشبع حاجته السابقة لهذه النوع من الحاجات (القبلان ، ١٩٨١م : ٧) .

– نظرية العَاملَيْن Two Factor Theory :

وهي نظرية فردريك هيرزبرج وآخرون Fredric Herzberg et al التي ترمي إلى وجود ارتباط نوعـــين مـــن عوامل الرضا الوظيفي ، وعرَّف الأول بالعوامل الدافعة Motivating Factors ؛ تتعلق بالعمل نفسه ، وتتمثل في : (الاعتراف والتقدير ، والإنجاز ، والتقدم والترقي الوظيفي ، والمســـؤوليات ، والعمـــل نفسه ، والنمو النفسي ، والاستقلالية) ، حيث يؤدي وجودها إلى الرضا الوظيفي في حين لايؤدي عدمها إلى عدم الرضا الوظيفي .

كما سمّي النوع الثاني بالعوامل الوقائية أو الصحية Hygienic factors ، وتتعلق ببيئة العمـــل ، وتتمثل في : (أنظمة وإجراءات المنظمة ، وطرق الإشراف ، والعلاقة مع الرؤساء والـــزملاء والمرؤوســـين ، والـــراتب ، وظروف العمل المادية ، والحالة الاجتماعية ، والأمن وضمانات العمل) ، وعدم كفاية هذه العوامل يؤدي إلى الشعور بعدم الرضا الوظيفي .

ويـــرى هيرزبرج Herzberg أن الرضا الوظيفي Job Satisfaction ، والاستياء العام General Dissatisfaction بعـــدان منفصلان ، فالرضا الوظيفي يقابله عدم الرضا الوظيفي ، الاســـتياء العـــام يقابلـــه عدم وجود الاستياء ، ووفقاً لهذه النظرية فإن العوامل الدافعة تدفع الموظف وتقوده إلى العمل ، وإشباعها يزيد من شعوره بالرضا الوظيفي ، ويلاحظ أنها تتفق في أثـــرها مـــع الحاجـــات العـــليا في هرم ماسلو Maslow . في حين أن العوامل الصحية تحمي وتصـــون الموظف ولاتقوده أوتدفعه إلى العمل ، وعدم إشباعها يزيد من الشعور بالاستياء ، ويلاحظ أنها تتفق في أثرها مع الحاجات الدنيا في هرم ماسلو Maslow (القبلان ، ١٩٨١م : ٨) و (العديلي ، ١٤٠٢هـــ : ٢٠٨) .

- **نظرية الإنجاز** Achievement Theory :

اقترح مكليلاند McClelland هذه النظرية ، التي ترى أن العمل في المنشأة يركز على ثلاث حاجات هي : الحاجة للقوة ، والحاجة للإنجاز ، والحاجة للانتماء .

فـــالموظفون ذوي حاجـــات القوة يبحثون عن فرص كسب المركز والسلطة ، وهم يـــندفعون وراء المهـــام التي توفر لهم كسب القوة ، في حين يبحث ذوي حاجات الإنجاز عن فـــرص للـــتحدي والتفوق ، ويتحلون بخصائص ومميزات تؤهلهم لتحمل المسؤولية الشخصية في : حـــل المشكلات ، واتخاذ القرارات ، ووضع الأهداف . أما الموظفون من ذوي حاجات الانـــتماء فإنهم يجدون في المنشأة فرصاً لتكوين علاقات صداقة جديدة ، فيندفعون وراء المهام التي تتطلب التفاعل المتكرر مع زملاء العمل (العديلي ١٤٠٦هـــ : ٥٣) .

– نظرية الدرفر Alderfer , E.R.G. Theory (Existence , Affiliation & Growth) :

اقترح كليتون الدرفر Clayton Alderfer نظرية في الحاجات تمثل اختزالاً لنظرية ماسلو Maslow في ثلاثة مستويات ، بحيث يؤدي إشباع حاجات المستوى الأدنى إلى تقدم الرغبة في إشباع حاجات المستوى الذي يليه ، وفي الوقت نفسه يؤدي نقص إشباع حاجات المستويات الأعلى ؛ إلى احتياج نكوصي لإشباع حاجات المستوى الأدنى السابق ، كما أن انخفاض درجة الإشباع من الحاجات في أي مستوىً يؤدي إلى زيادة الرغبة في إشباعها . وتتمثل هذه المستويات في التالي :

١– حاجات البقاء أو الكينونة Existence Needs : وهي الحاجات المادية ، وفي المجال التنظيمي تمثل الحاجات المتعلقة بكلٍ من : (الأجر ، والمزايا المادية ، والظروف المادية للعمل) .

٢– حاجات الانتماء أو العلاقات Affiliation Needs : وهي حاجات الأمن والحاجات الاجتماعية وتمثل في بيئة العمل تبادل المشاعر مع الآخرين لتوطيد العلاقات الشخصية والمحافظة عليها .

٣– حاجات التطور أو النمو Growth needs : وهي حاجات تحقيق الذات ، وفي بيئة العمل تمثل الحاجة لتحقيق التطور في الوظيفة ، ولايقتصر ذلك على التوظيف الكامل للقدرات ، بل يتعدى إلى تطوير القدرات نفسها (الحيدري ، ١٩٩٥م : ٢٥) .

ثانياً ـ نظريات التفاعل The Interaction Theories :

تهدف هذه النظريات إلى وصف التفاعل بين عوامل معينة وبين الرضا الوظيفي ، وأن الرضـــا الوظيفـــي لا يتحقق لمجرد زيادة أو وجود أحد العوامل المحققة له فقط ، وأن الفروق الفردية تؤثر على تفاعل هذه العوامل مع الشعور بالرضا (القبلان ، ١٩٨١م : ٩) . ومن هذه النظريات :

– نظرية الإدارة العلمية Scientifc Management Theory :

تبنت هذه النظرية مفهوم الرجل الاقتصادي Economy Man concept ، الذي يعتبر الحوافز المادية هي الأساس في زيادة الرضا الوظيفي ومن ثم الإنتاجية ، وعليه تم تقرير الأجور الأساســية والإضافية ، وتمثل هذه النظرية حركة الإدارة العلمية Scientific Management، التي ترأسها أبو الإدارة العلمية فردريك تيلور Frederick Taylor .

ومعادلـــة هذه النظرية تشير إلى أن زيادة الإنتاجية كماً وكيفاً تتبعها زيادة في أجور الموظفين وأرباح إدارة المنظمة ، ومن ثمّ تؤدي الزيادة في العائد المادي للموظفين إلى زيادة في رضاهم عن هذا العمل ، وهكذا تلعب الحوافز المادية دوراً نشطاً في الرضا الوظيفي (السالم ، ١٩٩٧م : ٦٣) .

– نظرية عدالة العائد لآدمز Outcome Equity Theory :

وضـــع آدمز Adams هذه النظرية على أساس أن العدالة والمساواة في معاملة الموظفين في بيـــئة العمل ، والتي يدركها الموظف من خلال كلٍ من (الجهد الوظيفي Effort ، والأداء الوظيفـــي Performance) . وبالتالي يحدث الشعور بالرضا الوظيفي وفق مدركات الموظف لدرجة العدالة والمساواة للعائد من جراء الجهد والأداء الوظيفي اللذين تم بذلهما .

وتعـــتمد هـــذه النظرية على المدخلات Inputs مثل : (المؤهل ، والمهارة ، والجهد ، والأداء) ، وعـــلى المخـــرجات Outputs مثل : (الراتب ، والاعتراف والتقدير ، ومميزات العمـــل) ، وبذلك يشعر الموظفون بالرضا الوظيفي متى ما وزعت مكافآت العمل المختلفة بالتســـاوي بينهم وفقاً لجدارتهم ؛ ولهذه المقارنة تسمى هذه النظرية بنظرية العدالة الاجتماعية (العديلي ، ١٤٠٦هـــ : ٥٦) .

– **النظرية الذرائعية (نظرية التوسل)** Instrumentality Theory :

وضـــع هذه النظرية فيكر فروم Vicar Vroom معتمداً على ما توصل إليه كلٌ من : (تولمـــان Tolman ، وليويـــن Lewin ، ولتكنســـون Ltknison) وأسماها بالنظرية الإجرائية أو نظـــرية الـــتوقع ، وترمي هذه النظرية إلى أن الرضا الوظيفي لايتحقق بمجرد تحقيق الهدف (الحيـــدري ١٩٩٥م : ٣٠) ، وإنما يكون نتيجةً لتفاعل قوى الجذب والطرد للعناصر النفسية التي تحتم اختيار بديل مناسب من بدائل سلوك الأداء المتاحة خلال تنفيذ العمل .

ويمثل تفاعل قوة الجذب والطرد المحصلة من مفاضلة منفعة العوائد واحتمالية تحققها ، أي إدراك الموظـــف تكـــافؤ الجهـــد المبذول مع توقعات عوائد بدائل سلوك تحقيق الهدف ، وبالتالي يمر الموظف بحالة من الرضا المتوقع خلال أدائه الوظيفي ؛ لكونه يتوقع أن هناك عائداً مناسباً لما يبذله من جهد نحو تحقيق الهدف وفقاً لأحد بدائل سلوك الأداء ، ويبقى الموظف في مرحلة الرضا المتوقع حتى يحقق الهدف فيشعر حينها بالرضا الفعلي إن كان ماتوقعه من عوائد مكافئاً لما بذل من جهود لتحقيق الهدف من خلال أداءٍ معين (العديلي ١٤٠٦هـــ : ٥٨) .

– **نظرية التوافق الوظيفي** Theory Of Work Adjustment :

قـــام بعرض هذه النظرية جرين وآخرون Graen et al ومفادها أن الرضا الوظيفي هو محصـــلة الـــتوافق أو الـــتكيف الفعَّـــال لحاجات الفرد نحو تحقيق ذاته المهنية مع بيئة العمل نفســـه . وبذلـــك يـــرى أصحاب هذه النظرية أن انسجام الشخصية اللازمة للعمل مع بيئة العمل نفسه يؤدي إلى الشعور بالرضا الوظيفي (العديلي ، ١٤٠١هـــ : ٣٧) .

– **نموذج بورتر ، و لولر** The Porter - Lawler Model :

يرى ليمان بورتر و إدوارد لولر Lehman Porter & Edward Lawler بأن الرضا الوظيفـــي يعـــتمد على التوفيق بين ما يُتوق إليه من مكافآت وما يحصل عليه فعلاً ، فمتى ما زادت توقعات الموظف السابقة عمَّا حصل عليه بالفعل انخفض شعوره بالرضا ، ومتى مافاقت

المكافـأة الحـد العـادل والمعقـول كمـا يدركـه الموظف فإن ذلك يؤدي إلى الشعور بـالذنب ، وبالتالي يمكن للموظف توقع النتائج المستقبلية من سارة وغير سارة فيكون قادراً عـلى اخـتيار البدائل من السلوك المدفوع خلال أدائه لعمله ، وبالتالي فإن تفاعل كلٍ من : الجهـد ، والأداء ، وإدراك عدالـة العائد في هذا النموذج يؤكد بأن الأداء يقود إلى الشعور بالرضا الوظيفي (العديلي ، ١٩٨١م : ٤٥) ، (الحيدري ، ١٩٩٥م : ٣٢) .

– نظرية تحديد الهدف Goal Setting Theory :

تعـد هذه النظرية تطويراً جاداً قام به ادوين لوك Edwin Locke 1968 لنظريته في الدافعيـة ، حيث ترمي هذه النظرية إلى أن الموظفين لديهم أهداف أكيدة يضعونها لأنفسهم ، وفي الوقـت نفسـه لديهم القدرة على التأثير في هذه الأهداف وتحقيقها من خلال السلوك الوظيفي في بيئة العمل .

وعـليه اعـتمدت هـذه النظرية على نتائج دراسات عدة ، تشير إلى أن كلاً من : (صـعوبة الهدف ، ووضوح وتحديد الهدف ، والمشاركة في وضع الهدف ، وقبول الهدف) كـل هذه العوامل تؤدي إلى رفع مستوى الأداء والولاء لدى الموظفين داخل المنظمة ، ومن ثم يمكن التأثير في مستويات الشعور بالرضا الوظيفي من خلال درجة الاهتمام الذي توليه الإدارة لهذه العوامل . (العديلي ، ١٤٠٦هـ : ٦٠) .

وبذلـك يعد الرضا الوظيفي حالة عاطفية سارة ؛ ناتجة عن إدراك الموظف للأهداف التي شارك في تصميمها ، من حيث وضوحها ، وحدودها ، وصعوبتها التي تعبر عن قيمتها . ونـتاجاً لهذه النظرية ظهر أسلوب الإدارة بالأهداف ؛ الذي يشرك الموظف في وضع أهداف العمـل وتحديـد نـتائجه ومعدلات أدائه . ومن ثمَّ يتنامى الشعور لدى الموظف ، بالالتزام والاندفاع نحو مزيدٍ من الأداء المتوقع إنجازه مسبقاً (العيسى ، ١٩٩٦م : ٦٥) .

– نظرية التعزيز (تدعيم السلوك) Reinforcement Theory :

تعد هذه النظرية كأحد نظريات السلوك الإنساني والتعلم التي طورها فردريك سكينر Frederick Skinner والتي تعزو السلوك الإنساني إلى كونه نتيجة للعلاقة بين مثيرٍ ما استجابة وأن ديمومـة هذه الاستجابة من عدمها ، تتوقف على مدى التدعيم المعزز لهذا السلوك ، فمتى

ما كان التعزيز إيجابياً أدى ذلك لتكرار السلوك وديمومته ، ومتى ماكان سلبياً أدى إلى إنطفاء السـلوك . ويعتمد ذلك كله على كون السلوك ملاحظاً وقابلاً للضبط والقياس ، وألاّ تطول الفترة الزمنية بين المثير والاستجابة .

ومن خلال رؤية هذه النظرية ، فإن الرضا الوظيفي يمكن أن يتحقق كنتيجة للاستجابة لعدة مثيرات بيئية ، ومنها مثيرات بيئة العمل (المكافآت والجزاءات مثلاً) ، واتساقاً مع منطق هذه النظرية ؛ فإن سلوك الموظف إن قابله دعمٌ إيجابي كالمكافآت (كمُثير) ، سيؤدي ذلك لـتكراره (كاسـتجابة) حرصاً من الموظف على مزيدٍ من هذا النوع من الدعم والتعزيز ، ومـن ثمّ يـنجم عن ذلك شعورٌ بالرضا عن العمل (كنتيجة) . والعكس تماماً فيما لو كان سلوك الموظف يستوجب تدعيماً سلبياً كالجزاءات أو عدم الإنصاف (كمُثير) ، فإنها سوف تعمل على عدم تكراره (كاستجابة) ، ومن ثمّ انحساره ، ويتخلله شعورٌ بعدم الرضا عن بيئة العمل (كنتيجة) ، (العديلي ، ١٤٠٦هـ : ٥٩) ، (والحيدري ، ١٩٩٥م : ٣١) .

– **نظرية التوقعات والإنصاف** Outlook & Justice Theory :

يرى بريتشارد وآخرون Pritchard et al الرضا الوظيفي هو حصيلة التفاعل بين حاجات الموظف وتوقعاته وقيمه ، وما تقدمه الوظيفة له فعلاً مقارنةً بأقرانه في بيئة العمل ، الأمر الذي يـؤدي إلى الشعور بالرضا الوظيفي أو عدم الرضا . وبالتالي يتأثر هذا الشعور بإدراك الموظف درجـة الإنصـاف السائدة في العمل ، حيث لا يقتصر هذا الإدراك على عدم كفاية العائد المأمول ؛ بَل إن المبالغة في التعويض والمكافأة أيضا يؤديان للشعور بعد الرضا الوظيفي .

لكـن يظـل الموظف يدرك الإنصاف من خلال مقارنة ماحصل عليه من مكافآت ماديـة وغير مادية بما يحصل عليه أقرانه في العمل ، دون التأكد من كونه يعامل بذاته معاملة تتصف بالإنصاف مع مخرجاته هو نفسه (القبلان ، ١٩٨١م : ١٠) .

– **نموذج لولر في الرضا الظاهري** The Lawler Model Of Facet Sstisfaction :

يـرى لولـر Lawler أن العمليات النفسية المحددة للرضا الوظيفي تتمثل في ثلاثة أبعاد متدرجة كالتالي : (الراتب ، ثم الإشراف ، ثم الرضا عن العمل نفسه) . حيث تتوقف درجة الرضـا الوظيفـي عـلى مـدى موافقـة شـعور الموظف ما ينبغي أن يحصل عليه ، مع ما حصل عليه فعلاً في بيئة العمل .

وبالـــتالي إذا كــان الشعور بماينبغي من مكافأة أكبر مماحصل عليه الموظف فعلاً أدى ذلك لعدم الرضا الوظيفي ، ومتى ما تساويا معاً أدى ذلك للرضا الوظيفي ، أما إذا قل الشعور بمــا ينــبغي مــن المكافــأة عما حصل عليه فعلاً أفضى ذلك للشعور بالذنب والتوتر وعدم الارتياح (العديلي ، ١٤٠٣هـــ : ٥٠) .

- **نظرية القيمة للوك** Locke's Value Theory :

قـــدم هذه النظرية لوك Locke ، وترمي إلى أن الرضا الوظيفي حالة عاطفية سارة ، ناتجـــة عـــن إدراك الموظف أن وظيفته تتيح له تحقيق ممارسة القيم الوظيفية الهامة في تصوره ، بشرط أن تكون هذه القيم منسجمة مع حاجاته (الحربي ١٩٩٤م : ٢٧) .

وبذلك يميز لوك Locke بين الحاجات والقيم ؛ حيث أن الحاجات تمثل عناصر غريزية تســعى لتحقيق استمرارية الحياة من الناحية البيولوجية ، وأنها ذات صبغة موضوعية ويشترك فيهــا الــناس ، في حين تتصف القيم بالذاتية ، وأنها مكتسبة ، ويمكن أن تختلف من شخصٍ لآخر (المعمر ١٩٩٣م : ٢٩) .

وتفـــترض هذه النظرية أن للرضا الوظيفي عناصر متعددة ، وكل عنصرٍ منها يشكل قـــيمة معيـــنة لدى الموظف ، وتتدرج أهمية هذه العناصر لدى كل موظف بشكل خاص ، فعناصـــر الرضا الوظيفي التي تشكل قيماً أولية لدى موظفٍ ما ؛ قد تشكل قيماً ثانوية لدى غـــيره مـــن الموظفين ، ومن ثم يمكن التنبؤ بالرضا الوظيفي للموظف من خلال أوزان عناصر الرضا الوظيفي وفقاً لأهمية كل عنصرٍ منها كما يحددها الموظف نفسه (العديلي ، ١٩٨١م : ٥٠) . وهذه النظرية هي التي اعتمدها الباحث لدراسة الرضا الوظيفي في الدراسة الحالية ، وبالتالي يمكن التحقق من صحة هذه النظرية في البيئة السعودية من خلال الدراسة الحالية .

- **نموذج هكمان وأولدهام** Hackman & Oldham's Model :

يتضـــمن نمـــوذج هكمان Hackman لخصائص العمل خمسة أبعاد هي : (التنوع في المهـــارة Skill Variety ، وهويـــة العمل Task Identity ، والدلالة Task Significance ، والاســـتقلال Autonomy ، والتغذية المرتدة Feedback) . ويرمي هذا النموذج إلى أن إثراء العمـــل بهـــذه العوامل يجعله ذا دلالةٍ ومعنى ، فيتحسن مستوى الأداء ، فينشأ الرضا الوظيفي والدافعيـــة العالية للعمل (المشعان ١٩٩٣م : ٦٥) ، وبمعنىً آخر فإن هذه الخصائص تؤثر في

ثـــلاث حـــالات نفسية تؤدي بدورها إلى نتائج نافعة للموظف والعمل ، وبالتالي تلعب هذه الحـــالات النفسية دوراً وسيطاً بين خصائص العمل ونتائجه ، ويمثل هذه الحالات كلٌ من : الشـــعور بـــأن العمـــل ذو معـــنى ، والشعور بالمسؤولية تجاه نتائج العمل ، والمعرفة بالنتائج (الكلابي ١٩٩٧م : ٥) .

– **نظرية المقاومة** Opponent Theory :

وقـــدم هذه النظرية لاندي Landy ، مشيراً إلى أن الرضا الوظيفي يتغير لدى الموظف بمـــرور الزمن رُغم ثبات وظيفته التي يشغلها ، حيث يبدأ رضا الموظف عالياً عند انخراطه في العمل ثم يضعف شيئاً فشيئاً .

ويرى لاندي Landy أن الرضا الوظيفي يدخل ضمن المشاعر العاطفية للموظف ، وأن هـــذه المشـــاعر قد تؤدي بالفرد إلى مزيد من الإفراط والمبالغة العاطفية سلباً وإيجاباً (مواقف مبهجة أومُحزنة) ويرى لاندي Landy بأن الإفراط في المشاعر المبهجة والمحزنة على حدٍ سواء قـــد تؤدي إلى أذى الموظف ؛ وما أن يحصل مثل هذا الإفراط في المشاعر لدى الموظف يظهر لديـــه عـــامل ذاتي لحماية وحفظ توازن مشاعره في حدود المعقول ودون مبالغة (العديلي ، ١٩٨١م : ٥١) .

وعليه فإن هذه النظرية ترى أن وظيفية الحماية Protection Function هي المسؤولة عـــن اخـــتلاف مســـتويات الرضا الوظيفي بين الموظفين ، فعلى سبيل المثال الموظف الذي لا يســـتطيع حمايـــة فرط مشاعره المؤلمة تجاه موقفٍ ما في بيئة العمل سوف ينتابه شعور أكبر مـــن عدم الرضا الوظيفي بدرجة أكبر من أي زميلٍ آخر قادر على حماية مشاعره من الإفراط في نفس الموقف .

– **نموذج ستيرز وبورتر** Steers & Porter's Model :

افترض ستيرز وبورتر Steers & Porter أن الدوافع ظاهرة معقدة ، ولا يمكن فهمها إلا مـــن خلال هيكلٍ متعدد الجوانب ، فأي نظرية في الرضا الوظيفي لتطبيقها عملياً لابد أن تعـــنى بمجموعات ثلاث من المتغيرات المهمة ، بحيث تمثل الموقف الكلي لبيئة العمل من خلال الوظيفـــة ، ومن ثمَّ يمكن الوقوف على مختلف تفاعلات العوامل داخل هذه المجموعات والتي تـــلعب دوراً في فهـــم المستويات المختلفة للرضا الوظيفي التي يتمتع بها شاغل هذه الوظيفة ،

وهذه العوامل هي :

١- صفات ومميزات الفرد : كمصلحته ، ورغباته ، واتجاهاته ، ومواقفه ، وحاجاته .

٢- صفات ومميزات العمل : كالنشاطات ، والمهام ، وكمية الإنجاز ، والتغذية المرتدة ، والمكافآت .

٣- خصائص بيئة العمل : وتتعلق بعوامل بيئة العمل في مجموعتين ؛ تمثل الأولى بيئة العمل المباشرة كالعاملين ، ونوعيتهم ،وتفاعلهم . وتمثل المجموعة الثانية عوامل الحركات والفعاليات الإدارية مثل الجو العام للإدارة ، ونظام الحوافز ، والمكافآت ، وتحديد المناصب (الحربي ١٩٩٤م : ٢٩) .

- النموذج الياباني في الإدارة والحوافز The Japanese Model Of Management :

أوضح كلٌ من باسكال ، والثوس Pascal & Althos في كتابهما فن الإدارة اليابانية بأن سر نجاحها يكمن في اهتمامها بمهارات العاملين وأهدافهم ، وتطبيق مبادئ العلاقات الإنسانية السليمة في نمط الإدارة (العديلي ١٤٠٦هـ : ٦٨) . كما أشارا إلى أهمية سبع عناصر من شأنها إنجاح دفة إدارة المنظمة ورفع إنتاجية العاملين ، ورفع مستويات الشعور بالرضا الوظيفي لديهم ، وهذه العناصر هي : (الخطة الطويلة Strategy ، والهيكل التنظيمي Structure ، والأنظمة Systems ، والعضو العامل Staff ، والنمط الإداري Style ، والمهارات Skills ، والأهداف العليا Superordinate Goals) ومن خلال مناسبة هذه العناصر ونجاح تفاعلها في بيئة العمل يمكن التأثير في مختلف مستويات الرضا الوظيفي لدى العاملين .

- نظرية Z (Z Theory) :

برزت هذه النظرية نتيجة لدراسات البروفيسور وليام أوشي William Ouchi لمعرفة أسرار نجاح الإدارة اليابانية ، وأساس هذه النظرية هو الاهتمام بالجانب الإنساني للموظف في بيئة العمل ، كما قدم من خلال هذه النظرية ثلاثة دروس أساسية ذات علاقة بهذا النجاح وهي :

١- الثقة Trust ، فالإنتاجية والثقة يمثلان شيئاً واحد لا يمكن أن يفترقا .

٢- الحذق والمهارة Subtlety ، فالممارسة الناجحة للإدارة تتسم بالدقة والتهذيب وحدة الذهن ، أي الحذق والمهارة في التعامل .

٣- الألفــة والمودة Intimacy ، والتي تعتمد على الرابطة المشتركة وما تنطوي عليه من اهتمام ودعم للآخرين ، ومن مشاعر حب النظام .

فمن خلال هذه الدروس والاهتمام بمبادئ كلٍ من : (الوظيفية مدى الحياة ، والتقييم والــترقية البطيــئة ، وعــدم التخصــص الوثيق في المهنة ، والرقابة الضمنية ، وجماعية اتخاذ القــرارات ، والاهــتمام الشامل بالموظف) . فهذه الدروس والمبادئ يؤدي وجودها ودرجة الاهتمام بها إلى مختلف مستويات الرضا الوظيفي للعاملين ، الأمر الذي ينعكس على إنتاجيتهم في بيئة العمل (العديلي ١٤٠٦هــ : ٧٠) .

- **نظرية الجماعة المرجعية** Reference Group Theory :

قدم هولين و بلود Hulin & Blood هذه النظرية ممثلةً لأهمية نظرة الموظف للجماعة المــرجعية التي يرتبط بها ؛ كعاملٍ هام في تفهم أبعاد رضاه الوظيفي . والموظف بموجب منطق النظرية يقارن وضعه الوظيفي بوضع الجماعة المرجعية التي يرى أنه ينتمي إليها ، فمتى ما لمس هــذا الموظف تميزاً وظيفياً عن الموظفين الآخرين الذين يملكون نفس مؤهلاته المماثلين لجماعته المــرجعية وإن كــانوا يعملون في إدارات أو أقسام أخرى يكون راضياً عن عمله ، في حين يشعر بعدم الرضا الوظيفي عندما يلمس تميزاً لجماعته المرجعية لا يتلقاه هو شخصياً (الحربي ، ١٩٩٤م : ٢٥) .

محددات الرضا الوظيفي Job Satisfaction Determinants :

كثرت دراسات المهتمين بعلم النفس الصناعي لتلك العوامل التي يرون أنها تقف وراء درجــة شــعور الموظفــين بالرضا داخل بيئة العمل ، والحقيقة أن التباين بين هذه الدراسات لم يكن منصباً على أنواع هذه العوامل المحددة للرضا بقدر ماكانت في تقسيماتها وتحديداتها .

ورغــم أن الرضــا الوظيفــي يــتكون من عددٍ لانهائي من الميول المفضلة لدى كل موظــف ، إلا أن هــناك نوعــاً من الاتفاق على المجالات التي يكون فيها إرضاء الموظفين ضرورياً ، وتسمى هذه المجالات بعوامل أو عناصر الرضا الوظيفي Job Satisfaction Factors (أسعد ورسلان ، ١٤٠٢هــ : ٣٣) .

وقبل بسط الحديث حول محددات الرضا الوظيفي Job Satisfaction Determinants لابد من توضيح الفرق الظاهري بينها وبين عناصر الرضا الوظيفي ، فكلا الاثنين يمكن إطلاقه علـــى الآخـــر وقد لا يتضح الفرق بينهما جلياً ، لكن حين نتناول درجة وجودها من عدمه كعوامـــل لهـــا تـــأثير عـــلى الرضا الوظيفي تعتبر محددات للرضا الوظيفي ، وحينما نتناولها كمجـــالات يمكـــن تحقيـــق الرضا الوظيفي فيها تسمى عناصر الرضا الوظيفي . وهناك عدة تصنيفات لهذه المحددات تمثلت في التالي :

فقـــد حـــدد جينـــزبيرج وآخرون Ginzberg et al ثلاثة أنواع مختلفة لمحددات الرضا الوظيفي وفقاً للتالي :

١- المحددات الداخلية Internal Determinants : وتأتي هذه المحددات من مصدرين هما السعادة الوظيفية الناتجة عن الإحساس بالإنجاز كما يلمسه الموظف على المستوى الاجتماعي ، في حين يمثل المصدر الثاني تحقيق الموظف لقدراته الذاتية خلال عملية الإنجاز .

٢- المحـــددات المصاحبة Accompany Determinants : وهي تلك المرتبطة بالظروف المادية والنفسية في بيئة العمل ، مثل النظافة ، والتهوية ، والإضاءة ، والاستمتاع برفقة العمل .

٣- المحـــددات الخارجية External Determinants : وهي تلك العوامل الخارجية التي تشكل أهميـــة قصوى لدى الموظف ؛ مثل المكافآت ، والأجور ، والعلاقات (أسعد ورسلان ، ١٤٠٢هـ : ٢٩) .

كمـــا يـــرى والكر و جوست Walker And Gust أن محددات الرضا الوظيفي هي : الأجر ، والشعور بالضمان والأمن ، ومظهر العمل ، ومركزه الاجتماعي ، وظروف العمل ، والأقدميـــة في العمـــل ، ودرجة قرب العامل من المنتج النهائي ، وزملاء العمل ، والمشرفون (المشعان ، ١٤١٣هـ : ٤٨) .

ويرى جينـــزبيرج و هيرزبيرج Ginzberg And herzberg تقسيم هذه المحددات إلى قسمين هما : العوامل المسببة للرضا الوظيفي ؛ وتتمثل في : (الإنجاز ، والتقدير ، والمسؤولية ، والعمـــل ذاتـــه) ، والعوامل المسببة لعدم الرضا الوظيفي ؛ وتتمثل في : (سياسة المنظمة ، والأجر ، وظروف العمل ، والزملاء ، والمشرفون) .

ويرى فليبو Flippo أن هذه المحددات تتضمن كلاً من : الأجر ، والاستقرار الوظيفي ، وظـروف العمـل ، وتقديـر العمل المنجز ، والقيادة العادلة والكفاءة ، والفرص المتاحة ، والانسجام مع زملاء العمل ، والمزايا المتحصل عليها خلاف الأجر ، والقيام بعملٍ له أهميته .

ويرى كيث دافيز Keith Davis حصر محددات الرضا الوظيفي في ستة عوامل هي : كفايـة الإشراف المباشر ، والرضا عن العمل نفسه ، والاندماج مع الزملاء في العمل ، وتوفر الهادفيـة والأهـداف في التنظـيم ، وعدالة المكافآت المادية وغيرها ، والحالة الصحية البدنية والذهنية (أسعد ورسلان ، ١٤٠٢هـ : ٣٣) .

في حـين يرى كلٌّ من كازل و لولير Kazl And lawler أن محددات الرضا الوظيفي تتمثل في : ظروف العمل ، والعمل ذاته ، والأجور ، والإشراف ،والترقية (المشعان ، ١٩٩٣م : ٥٧١) .

ويـرى الدكـتور احمد مكي أن هذه العوامل تتمثل في : محتوى الوظيفة ، والأجر ، وفرص النمو والارتقاء الوظيفي ، أسلوب الإشراف والقيادة ، مجموعة زملاء العمل ، النواحي الاجتماعية (أسعد ورسلان ، ١٤٠٢هـ : ٣٦) .

في حـين يرى روبنـز Robbins أن محددات الرضا الوظيفي تتمثل في : العمل الذي يـتحدى الذهن ، والمكافأة العادلة ، وظروف العمل المناسب ، والزملاء المساندين (المشعان ، ١٤١٣هـ : ٤٨) .

أنواع الرضا الوظيفي Job Satisfaction Types :

بمـا أن الرضا الوظيفي هو ذلك الشعور بالارتياح النفسي في بيئة العمل ، سواء كان موجـه نحو زملاء العمل أو محتوى العمل أو ظروف العمل ، وبما أنه أيضا هناك اختلافات في درجـة الرضـا الوظيفي خلال الحياة الوظيفية ، يمكننا تقسيم الرضا الوظيفي إلى عدة أقسام وفقاً لاعتبارات معينة كالتالي :

١ ـ أنواع الرضا الوظيفي باعتبار شموليته :

– **الرضا الوظيفي الداخلي** : ويتعلق بالجوانب الداخلية (الذاتية) للموظف مثل : الاعتراف والتقدير ، والقبول ، والشعور بالتمكن والإنجاز ، والتعبير عن الذات .

– **الرضـــا الوظيفي الخارجي** : ويتعلق بالجوانب الخارجية (البيئية) للموظف في محيط العمل مثل : المدير ، وزملاء العمل ، ومميزات العمل المالية ، وطبيعة ونمط العمل .

– **الرضا الوظيفي الكلي (العام)** : وهو مجمل الشعور بالرضا الوظيفي تجاه الأبعاد الداخلية والخارجية معاً .

٢ ـ أنواع الرضا الوظيفي باعتبار زمنه :

– **الرضـــا الوظيفي المتوقع** : ويشعر الموظف بهذا النوع خلال عملية الأداء الوظيفي إذا كان متوقعاً أن ما يبذله من جهد يتناسب مع هدف المهمة .

– **الرضـــا الوظيفي الفعلي** : يشعر الموظف بهذا النوع من الرضا بعد مرحلة الرضا الوظيفي المـــتوقع ، عندما يحقق الهدف فيشعر حينها بالرضا الوظيفي الفعلي (العديلي ١٤٠٦هـــ : ٥٨) .

طرق قياس الرضا الوظيفي Job Satisfaction Measurement :

نظـــراً لأهمية معرفة الرضا الوظيفي خلال عملية تقييم فاعلية برامج وسياسات العمل ؛ درج كثيرٌ من الإدارات في مختلف المنظمات إلى استخدام عدة أساليب ، في سبيل معرفة آراء واتجاهـــات الموظفـــين ، كالاستفســـار عن الموظف من مشرفه المباشر ، أومن خلال إجراء اجتماعات مع الموظفين يعبرون فيها عما يشعرونه تجاه مختلف جوانب العمل ، إلا أن مثل هذه الأساليب لا ترقى إلى إعطاء بيانات دقيقة وشاملة (الموسى ١٤١٣هـــ : ٤٧) .

فالرضا الوظيفي يعد حالة نفسية غير محسوسة ظاهرياً ، مثل كثير من الظواهر الأخرى كالميول والاتجاهات وبعض سمات الشخصية ، ومن ثم تمثل عملية الكشف عنه أو قياسه أمراً ليس باليسير ، الأمر الذي أدى لظهور طرق وأساليب عدة لقياس الرضا الوظيفي ، تختلف في درجة موضوعية القياس ، إلا أنها ذات صبغة علمية مقبولة النتائج ، ويمكن أن يعوَّل عليها في عملية تقييم وتقويم فاعلية برامج وسياسات العمل ، وتتمثل هذه الأساليب والطرق في التالي :

١– طريقة الملاحظة Observation :

تعـــتمد هـــذه الطريقة على الملاحظة المباشرة لسلوك الموظفين ،ورغم أنها تحتمل شيئاً من ذاتية الملاحظ ؛ إلا أنها يمكن أن تقدم ملاحظات حول مواقف ومشاعر ودوافع الموظفين ،

بصـــورة تعـــبر عـــن درجة الرضا المحقق لديهم ، واستخدمت هذه الطريقة من قبل كلٍ من روثليسبرجر و دكسون Roethlisberger & Dixon في قياس الرضا الوظيفي .

٢- طريقة المقابلات الشخصية Interviews :

وتعـــتمد هذه الطريقة على المقابلة الشخصية للموظف ، ومن خلال الاستفسارات المباشـــرة الموجهة للموظف يمكن قياس درجة ما يشعره من رضاً وظيفي ، واستخدم هوبوك Hoppock هذه الطريقة لقياس الرضا الوظيفي ، إلا أنها تكلف الكثير من الجهد والوقت .

٣- طريقة تحليل الظواهر Phenomenon Analysis :

تعـــتمد هذه الطريقة على قياس الرضا الوظيفي من خلال الآثار السلوكية للموظف ؛ كالغيـــاب وتـــرك العمـــل ، أي تحليل الظواهر المعبرة عن درجة رضا الموظف ومشاعره تجاه وظيفـــته وعملـــه ، ويرى فروم Vroom أن من مميزات تحليل الظواهر إمكانية التنبؤ بالعوامل الـــتي تدفـــع الموظف إلى الاستمرار في عمله أو تركه ، ويعاب على هذه الطريقة أنها أغفلت ظواهر أخرى ذات علاقة بالرضا الوظيفي مما لا يمكن قياسه كأثرٍ سلوكي مثل الدافعية .

٤- طريقة المواقف الحرجة Critical Situations :

تعتمد هذه الطريقة على وصف الظروف التي تؤدي للشعور بالرضا الوظيفي من عدمه ؛ اعـــتمادا على تقريرات الموظفين للأوقات التي شعروا فيها بالرضا الوظيفي وتلك الأوقات التي شـــعروا فيهـــا بعدم الرضا الوظيفي ، وقد استخدم هيرزبيرج Herzbarg هذه الطريقة لقياس الرضا الوظيفي ، ويعاب على هذه الطريقة تأثر نتائجها بذاتية الموظف المفحوص .

٥- طريقة قوائم الاستقصاء Investigation Indices :

وتعـــتمد هـــذه الطريقة على إجابات الموظفين على استقصاءات أعدت بدقة ، ومناسبة لقياس رضاهم الوظيفي ، ومن أشهر قوائم الاستقصاء حول الرضا الوظيفي قائمة تكساس لقياس الرضا الوظيفي Texas Instrument Questionnaire ، وقائمة وصف الوظيفة Job description Index ، واستقصـــاء منسوتا للرضا الوظيفي Minnesota Satisfaction Questionnaire ، وفي الدراسة الحالية تبنى الباحث هذه الطريقة مستخدماً مقياس الرضا الوظيفي متعدد الجوانب Job satisfaction Multiple Sides Scale الذي أعده بن مانع (بدون) وقننه على البيئة السعودية .

((وجهة العزو LOCUS OF CONTROL))

الجذور التاريخية لتطور مفهوم وجهة العزو Locus Of Control Evolution :

كانت بدايات نشأة نظرية مفهوم الضبط والتحكم الإنساني الذاتي على يد العالم فينر Viener أثـــناء الحـــرب العالمية الثانية ، ثم توالت الدراسات والبحوث لهذا المفهوم من خلال الـــتغذية المرتدة Feedback ، وكانت الأسس الفرضية التي قامت عليها دراسات وبحوث هذه النظرية ، هي أن الإنسان يملك جهازاً عصبياً يمثل جهازاً للضبط أو التحكم الذاتي ، وأن هذا الجهـــاز يتمتع بمرونة وقدرة على تغيير أنماط الضبط الذاتي للسلوك الإنساني ، كما يعمل هذا الجهـــاز العصبي على استثارة الإنسان نحو توجيه سلوكه بنفسه ، وتنظيم استجاباته عن طريق معرفة الفرق بين النشاط الصادر عنه وبين الهدف المراد تحقيقه .

ويســـتخدم مصطلح التغذية المرتدة في هذه النظرية لوصف التفاعل المتبادل بين نوعين أو أكثر من الأحداث ، ثم إحداث حركة أو سلوك في اتجاه هدف معين ، ثم مقارنة آثار هذه الحركة أو السلوك بسلوك الاتجاه الصحيح ، فإن وجد خطأ في توجيه الحركة أو السلوك يمكن الاســـتفادة مـــن إشارة هذا الخطأ للحركة السابقة في إعادة توجيه وتنظيم الحركة اللاحقة . وبمعنىً آخر أن يستطيع مثيرٌ ما أن يبعث من خلال الاستجابة له مثيراً ثانوياً ، بحيث يعمل المثير الثانوي على إعادة تنظيم وتوجيه السلوك نحو الهدف (تفاحة ، ١٩٩٢م : ١٠) .

ويعـــد مفهوم وجهة العزو (وجهة الضبط) أحد متغيرات الشخصية ، وقد اشتق من نظرية التعلم الاجتماعي التي صاغها جوليان روتر Julian Rotter والتي انطلقت من مدرستين كـــبيرتين مـــن مـــدارس عـــلم النفس ، هما المدرسة السلوكية أو ما يعرف بنظريات التعزيز Reinforcement Theory ، والمدرســـة المعرفية أو ما يعرف بالنظريات المعرفية Cognitive Theory (تفاحة ، ١٩٩٢م : ١٢) .

نظرية روتر للتعلم الاجتماعي The social Learning Theory :

تعتــبر نظــرية التعلم الاجتماعي إحدى نظريات التعلم في تفسير السلوك الإنساني ، لذلك تعنى بالاتجاه السلوكي من خلال المثير والاستجابة المعتمدة على التعزيز ،كما تعنى هذه الـــنظرية بالاتجـــاه المعـــرفي في تفســـير السلوك من خلال العوامل المدركة في موقف الحدث (الزهـــراني ، ١٩٨٩م : ٢٠) . كمـــا صاغ روتر Rotter عدة افتراضات **ومبادئ أساسية** لنظريته في التعلم الاجتماعي ؛ تمثلت في **المسلمات** Axioms التالية :

١- ضـــرورة الـــتفاعل بـــين الفرد وبيئته المعنوية (البيئة المدركة لديه) ، أي أن التنبؤ المفيد للسلوك الإنساني لا يتم بمعزل عن وصفٍ ملائم للبيئة التي يحدث فيها السلوك .

٢- الخـــبرات الإنسانية ذات أثرٍ متبادل ؛ فالخبرة الجديدة تتكون بالمعاني المكتسبة ، والمعاني المكتسبة تتأثر وتتغير بفعل الخبرات الجديدة .

٣- السلوك الإنساني يقوم على الدافعية والتوجه نحو الهدف ، فالعوامل المعزِّزة إيجابياً أو سلبياً يمكن ضبطها من خلال حركة اتجاه الفرد نحو الهدف أوبعيداً عنه .

٤- كما أن السلوك الإنساني لايتحدد عن طريق الأهداف والمعززات (المدعمات) فقط ، بل تلزمه توقعات الفرد لتحقيق الأهداف .

٥- إن الســـلوك الإنســـاني يحدث في زمان ومكان ، ويمكن وصف هذا السلوك وصفاً ثنائياً من خلال تراكيب سيكولوجية وتراكيب طبيعية .

٦- لا تستطيع التصورات السيكولوجية تفسير كل شيء في الحياة .

٧- تراكيب هذه النظرية لاتعتمد على تراكيب من أي مجالٍ آخر .

المفاهيم الأساسية لنظرية التعلم الاجتماعي :

يـــرى روتر Rotter أن التنبؤ بالسلوك يقوم أساساً على قيمة تدعيم الهدف الناتج عن هـــذا الســـلوك ؛ مضافاً إليه قوة إيجابية التوقع أو سلبيته تجاه الهدف من وراء هذا السلوك . فحـــدد روتر Rotter عدة مفاهيم أساسية (تفاحة ، ١٩٩٢م : ١٥) لتوضيح قوام نظريته في التعلم الاجتماعي تتمثل في التالي :

١- جهـــد السلوك Behavior Potential : وهو القدرة الكافية لأداء سلوكٍ ما درجة من التدعيم مقارنة بأنماط السلوك البديلة المتاحة .

٢- **الـــتوقع Expectancy** : هـــو احتمالية التعزيز الذي يحدثه السلوك ، بحيث تستند هذه الاحتمالية على إدراك الفرد لطبيعة الصلة السببية بين السلوك الآني والتعزيز ، وعلى تعميم توقعات ماسبق من أشكال السلوك وأشكال التعزيز الأخرى ذات العلاقة .

٣- **قيمة التعزيز والتدعيم Reinforcement Value** : وهي مفهوم دافعي لدى روتر Rotter ويعني درجة تفضيل الفرد ورغبته في حدوث تعزيز معين إذا تساوت فرص أشكال التعزيز الأخرى .

٤- **الموقـــف النفســـي The Psychological Situation** : هـــو ذلك الموقف (الداخلي / الخارجي) الذي يحفز الفرد ويثيره ، بحيث يمكنه بناء التجارب السابقة على هذا الموقف ليتعلم كيف يحقق أقصى إشباع في مختلف الظروف .

٥- **الحاجة Need** : ويورد روتر Rotter تركيباً ثلاثياً للحاجات يتمثل في جهد الحاجة Need Potential وهـــو نظير أوسع لجهد السلوك يشير إلى مجموعات سلوكية مرتبطة وظيفياً ، والـــتركيب الـــثاني هو قيمة الحاجة Need Value ويعني متوسط قيمة التفضيل لمجموعة تعزيزات مرتبطة وظيفياً ، أما ثالث التركيبات حرية الحركة Freedom Of Movement فيعـــني درجـــة التوقعات للحصول على تعزيزات تجاه حاجة معينة ، فكلما زادت هذه التوقعات زادت حرية الحركة تجاه تحقيق هذه الحاجة .

٦- **الهـــدف الأدنى Goal The Lowest** : وهـــو أدنى هدف في سلسلة متصلة من أشكال الـــتعزيز المحتمـــلة بالنسبة لموقف معين ، فلو كان هناك متصل تعزيز يمتد من الإيجابية إلى الســـلبية ؛ فإن مستوى الهدف الأدنى هو تلك النقطة على ذلك المتصل التي يتغير عندها التعزيز من الإيجابية إلى السلبية .

نظرية العزو Attribution Theory :

أعــد هــذه النظرية وطورها العالم هيدر Hieder وذلك كمحاولة لتفسير العلاقة السببية بين سلوك الفرد وما يعزوه من أسباب لهذا السلوك كما يدركها الفرد نفسه ، وتشير هــذه الــنظرية إلى أن بعض الأفراد يميلون إلى عزو نجاحهم وفشلهم إلى مصادر خارجية ؛ مــثل الحــظ ، والقــدر ، والمعلم ، والامتحان ، والصدفة ، فيقال عنهم ذوو مركز الضبط الخــارجي ، وبعض الأفراد يميلون إلى الشعور بأنهم قادرون على التحكم بمصادر تعزيزاتهم بأنفسهم ، فتراهم يعزون نجاحهم أوفشلهم إلى عوامل متعلقة بهم مثل القدرة ، والمهارة ، والجهد ، ويطلق عليهم ذوو مركز الضبط الداخلي (مقابلة ، ١٩٩٦م : ١١٠) .

مفهوم وجهة العزو The Attribution Direction Concept :

يقصــد بوجهة العزو تلك الوجهة التي يعزو الناس إليها دوافع تصرفاتهم ؛ فهناك من يعــزو نجاحه إلى جهده الشخصي المبذول ، في حين هناك من يعزو نجاحه إلى سهولة المحكات الخارجيــة للإنجــاز ، وبذلــك يتضح الفرق بين نمط شخصية الاثنين ، فالأول وجهة عزوه داخلية (ذاتية) ، أما الثاني فوجهة عزوه خارجية (غيرية) . وبذلك يتضح لنا جلياً بأن هذا المصــطلح هو تسمية دقيقة اعتمدتها الدراسة الحالية لمفهوم مصطلح وجهة الضبط ، أو مصدر الضــبط ، أو مركــز التحكم ، أو مصدر التحكم ، استناداً على نظرية العزو لهيدر Hieder Attribution Theory . ويعزز استخدام هذه التسمية أن الأصل في الاستجابة المقاسة للفرد هو إقرارٌ بعزوه لمسببات سلوكه في أحد الاتجاهين (الداخلي – الخارجي) .

وبما أن حقيقة الاستجابة تمثل تصريحاً بوجهة عزو المفحوص كما يقرره بنفسه ، وفي ذات الوقت تمثل تلك الاستجابة إشارة إلى مصدر التحكم وليست تصريحاً به ، فلماذا نتجاوز التصــريح إلى الإشارة ! لذا يرى الباحث بأن استخدام مصطلح وجهة العزو أدعى من حيث مدلولها اللغوي ومن حيث البحث العلمي .

تعريفات وجهة العزو : The Attribution Direction Definitions

يرى ماكدونالد McDonald أن الضبط الداخلي و الخارجي يمثل أماكن مختلفة على أبعاد السلوك البشري الظاهر ، ويرتبط الضبط الداخلي بتوجيه السلوك نحو أهداف محددة ، بينما يظهر الضبط الخارجي واضحاً في الاستجابات غير الموجهة ، وأن وجهة الضبط الخارجية ترتبط بتراخي الأفراد قي استخدام إمكاناتهم وعدم الانطلاق في تحقيق الذات (الستيه ، ١٤١٣هـ : ٦٥) .

ويعرف التويجري مفهوم وجهة العزو بأنه أحد أبعاد الشخصية الهامة بالسلوك التنظيمي وتتعلق باعتقاد الأفراد بمدى تحكمهم أو عدم تحكمهم بالأحداث المحيطة بهم (التويجري ، ١٩٨٨م : ٥) ، فهو يمثل الوجهة التي يعزو الناس إليها دوافع سلوكهم والأحداث المتعلقة بهم ، فمنهم من يعزوا ذلك إلى ذاته (داخلي الوجهة) ، ومنهم من يعزوا ذلك إلى أطراف خارجية (خارجي الوجهة) .

ويعرف أبو مسلم وجهة التحكم (الضبط) بمدى شعور الفرد أن باستطاعته التحكم في الأحداث الخارجية التي يمكن أن تؤثر فيه ، حيث ينقسم الأفراد تبعاً لهذا المفهوم إلى فئتين ، فئة التحكم الداخلي : وهم الأفراد الذين يعتقدون أنهم مسؤولون عما يحدث لهم ، وفئة التحكم الخارجي وهم الأفراد الذين يرون أنفسهم تحت تحكم قوى خارجية لا يستطيعون التأثير فيها (أبو مسلم ، ١٩٨٩م : ٢٦٩) .

ويرى روتر Rotter أن التوقع المعمم للتعزيز The Generalized Expectancy For Reinforcement يتعلق بالفرد نفسه ، فكلما زاد تعميم الفرد لتوقعاته بأن التعزيزات محتملة على فعله وجهده يقال أن لديه ضبط داخلي Internal Control ويكون معدل حرية ذلك الفرد عالياً ، في حين إذا اعتقد الفرد بأن الأشياء تحدث له بالصدفة أو الحظ أو نتيجة عوامل خارجة عن إرادته يقال أن لديه ضبط خارجي External Control وتكون حرية حركته منخفضة (تفاحة ، ١٩٩٢م : ٢٠) .

ويعرف عبدالباسط مصدر الضبط بمدى شعور الفرد أن باستطاعته التحكم في الأحداث التي تؤثر فيه (عبدالباسط ، ١٩٩٢م : ٥٥٣) .

وتعـرف رجـاء الخطيـب وجهـة الضبط بأنها إدراكٌ لمصدر المسؤولية عن النتائج والأحـداث . فوجهة الضبط الداخلية تعبر عن زيادة اعتقاد الفرد بأن أداءه الذاتي يُحدث له تدعـيمات قَيِّـمة إلى أبعد حد ممكن ، في حين تُعبر وجهة الضبط الخارجية عن اعتقاد الفرد بـأن التدعـيمات الـتي حصـل عليها هي فوق متناول تحكمه ومجهوده الشخصي (التيه ، ١٤١٣هـ : ٦٤) .

وتُعـرِّفا رضوان وخليل الضبط الخارجي بأنه مدى قدرة الفرد على تكوين سلوكيات اجتماعية مع الآخرين اعتقاداً بسيطرة الصدفة أو الحظ أو القدر على هذه السلوكيات ، كما عرَّفتا الضبط الداخلي (الكفاءة الشخصية) بمدى كفاءة شخصية الفرد في تكوين رأي خاص في مواقف خاصة معتقداً أن هذا سلوك خاص به (رضوان ، وخليل ١٩٩٥م : ٢٦٨) .

وتعـرف فؤادة محمد مفهوم الضبط الداخلي و الخارجي للتعزيز بأنه التوقعات المعممة الهامـة ، ومفهـوم التعزيز يعني أن الأفراد يميلون أكثر إلى تكرار السلوك أو اكتساب سلوك جديد إذا تم تعزيزه تعزيزاً سلبياً (فايد ، ١٩٩٧م : ١٤٥) .

العوامل المحددة لوجهة العزو الداخلي / الخارجي Attribution Direction Factors :

قام كلٌ من روتر Rotter ، وفينر Weiner ، وكولنـزس وليفنسون Collins & Levenson بتحـليل مظاهر أبعاد الضبط الداخلي / الخارجي ، حيث يرى روتر Rotter أن الضبط الخارجي يتكون من التالي :

١- الحظ والصدفة .
٢- القَدَرْ .
٣- قوى الآخرين .
٤- صعوبة الحياة وتعقيدها .

في حين أشار فينر Weiner ، إلى وجود أربعة عوامل يمكن أن تؤثر في نتائج الموقف وهي :

١- قدرة الفرد ، وترتبط طردياً مع الاتجاه نحو الضبط الداخلي .
٢- المجهود الذي يبذله الشخص ، ويرتبط طردياً مع الاتجاه نحو الضبط الداخلي .
٣- صعوبة الموقف ، حيث تزيد من درجة الاعتقاد في الضبط الخارجي .
٤- الحظ أو الصدفة ، يؤثران طردياً في زيادة الاعتقاد في الضبط الخارجي .

٥- وتضـــيف بعـــض الدراســـات عامل المستوى الاقتصادي والاجتماعي ، فقد وجد ميلٌ للنســـاء والجماعات ذات المستويات الاقتصادية والاجتماعية المتدنية إلى الاعتقاد بوجهة الضبط الخارجية (سليمان ، ١٩٨٨م : ٦٣) .

أنواع وجهة العزو The Attribution Direction Types :

إن لوجهـــة العزو نوعين من الوجهات ، فهناك بعض من الأشخاص يعزون المسببات الـــتي تقـــف وراء ســـلوكهم أو المواقـــف التي يمرون بها إلى أمور ذاتية ، ويعتبرون أنفسهم مسؤولين عن تصرفاتهم ، ويعرف هذا النوع بوجهة **العزو الداخلي** .

وفي المقـــابل نجـــد بعضـــاً من الأشخاص يعزون دوافع سلوكهم في مختلف المواقف الســـلوكية إلى عوامـــل خارجية وأنهم لا يتحملون المسؤولية بشكل مباشر أو دائم ، ويعرف هذا النوع بوجهة **العزو الخارجي** .

نموذج الباحث المقترح لتفاعل وجهات العزو :

يرى روتر Rotter أنه لاتوجد أنماط نقية لفئتي مركز التحكم ؛ فلا يكون الشخص ذو وجهة خارجية محضة أو داخلية محضة ، وقد يختلف إدراك الفرد لمركز التحكم من موقف لآخـــر ، كما يختلف من شخصٍ لآخر في نفس الموقف ، ويرجع ذلك إلى عوامل مختلفة من أهمها الدافعية ، ومعززات السلوك ، ومحددات الدور والموقف . بمعنى آخر أن الفروق في مركز التحكم فروق في الدرجة وليست في النوع (محمد ، ١٩٩٣م : ٢٤٠) .

واســـتناداً على المعطيات السابقة فإن إدراك الفرد لوجهة العزو يمثّل مزيجاً من الوجهة الداخـــلية والخارجيـــة معـــاً ، أي أن الفرد قد يشغل ترتيباً معيناً بين أفراد بيئته على متصل أحادي الأقطاب لدرجات الوجهة الداخلية ، وفي الوقت نفسه يشغل ترتيباً آخر بين أفراد بيئته عـــلى متصل آخر أحادي الأقطاب لدرجات الوجهة الخارجية ، والمزيج المدرك لدرجة هذين الترتيبين من قبل الفرد يعبِّر عن وجهة عزوه الخاصة ، بحيث تعبِّر درجة الترتيب الأعلى منهما عن سمة العزو الغالبة للفرد داخلية كانت أم خارجية .

ويمكـــن توضيح هذه الرؤية من خلال نموذج اقترحه الباحث لوجهة العزو في الدراسة الحاليـــة (شكل رقم ١) ، حيث يمكن تمثيل وجهة العزو من خلال تفاعل درجات ترتيبين اثـــنين للفرد يشغلهما بين أفراد بيئته على متصلين متوازيين أحاديي الأقطاب ، وهذا التفاعل لايخرج عن أربعة أحوال من حيث الترتيب الذي يشغله الفرد بين أفراد بيئته ، كالتالي :

١- أن يكون الترتيبان يمثلان نقطتين متقابلتين ، وينتج عن ذلك ثلاث أنواع لوجهة العزو هي :

(أ) - **العزو الموزع** : وفيه تقع النقطتان المتقابلتان في منتصفي المتصلين المتوازيين لوجهة العزو الداخلي / الخارجي ، ويُمثَّلْ عن ذلك في النموذج التوضيحي بمنحنى نقطتي التقاطع (أ ، أ) .

(ب) – **العزو الداخلي** : وفيه تقع النقطتان المتقابلتان في النصف الأيسر للمتصلين المتوازيين لوجهة العزو ، أي في اتجاه القطب الموجب لوجهة العزو الداخلية ، علماً بـــأن القرب أوالبعد عن هذا القطب يمثل قوة العزو الداخلي ، ويُمثَّلْ عن ذلك في النموذج التوضيحي بمنحنى نقطتي التقاطع (أ١ ، أ١) .

(جـــ) – **العزو الخارجي** : وفيه تقع النقطتان المتقابلتان في النصف الأيمن للمتصلين المـــتوازيين لوجهـــة العزو ، أي في اتجاه القطب الموجب لوجهة العزو الخارجية ، عـــلماً بـــأن القرب أو البعد عن هذا القطب يمثل قوة العزو الخارجي ، ويُمثَّل عن ذلك في النموذج التوضيحي بمنحنى نقطتي التقاطع (أ٢ ، أ٢) .

٢- أن يكـــون الترتيـــبان يمثلان نقطتين متخالفتين على نصفين مختلفين للمتصلين ، وينتج عـــن ذلـــك أنواع العزو الثلاثة السابقة ، اعتماداً على بعد النقطتين عن منتصف وقطبي المتصـــلين ، فان تساويا في البعد عن المنتصف يمثلان العزو الموزع ؛ وفي النموذج يمكن التمـــثيل لذلـــك بالنقطين (ج على متصل العزو الخارجي ، مع ب على متصل العزو الداخلي) .

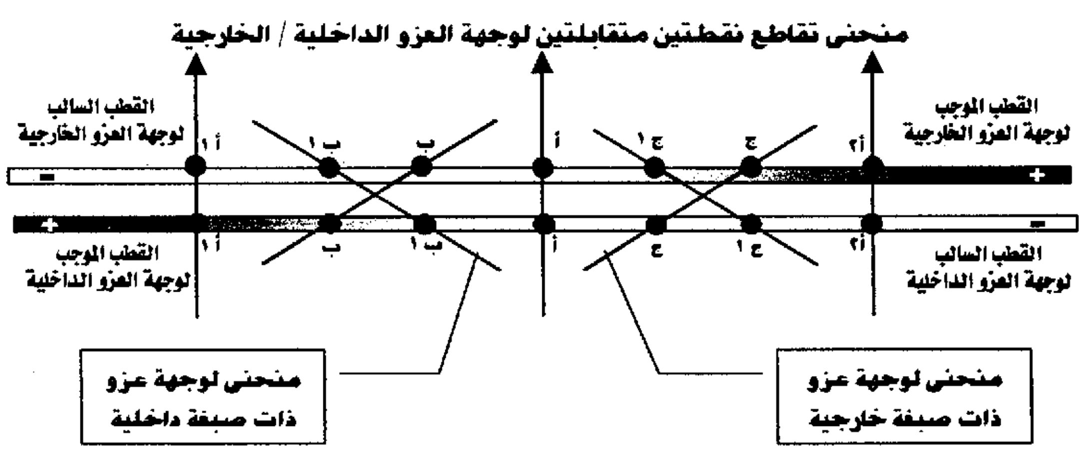
ومـــن الطـــبيعي أنــــه في حالة عدم تساوي بعد النقطتين عن المتصفين تكون وجهة العزو في اتجاه النقطة الأقرب إلى القطب الموجب لمتصلها ، ومثال ذلك النقطتان (ج عـــلى متصـــل العزو الخارجي ، مع ب١ على متصل العزو الداخلي) تعبران عن وجهة خارجية للعزو .

٣- أن يكون الترتيبان يمثلان نقطتين متخالفتين على النصف الأيمن للمتصلين ، وينتج عن هــاتين النقطـــتين مـــنحنىً ذو انحـــدارٍ موجـــب (ج ، ج) ، أو انحـــدار ســـالب (ج١ ، ج١) للمتصل الأعلى ، وتمثل درجة انحدار هذين المنحنيين الفرق بين الترتيبين على المتصلين ومن ثم قوة وجهة العزو الخارجية .

٤- أن يكون الترتيبان يمثلان نقطتين متخالفتين على النصف الأيسر للمتصلين ، وينتج عن هــاتين النقطـــتين مـــنحنىً ذو انحـــدارٍ موجـــب (ب ، ب) ، أو انحـــدار سالب (ب١ ، ب١) للمتصل الأدنى ، وتمثل درجة انحدار هذين المنحنيين الفرق بين الترتيبين على المتصلين ومن ثم قوة وجهة العزو الداخلية .

شكل رقم (١)

(نموذج الباحث المقترح لتفاعل وجهات العزو الداخلية / الخارجية)



ويستنتج من هذا النموذج مايلي :

١- الـــتأكيد على ماذهب إليه روتر Rotter من أنه لاتوجد أنواع لوجهات العزو نقية ، إنما هـــناك درجـــات لوجهـــات العزو المختلفة ، أي أن للفرد مزيجاً من الوجهتين الداخلية والخارجيـــة معاً ، والوجهة ذات الدرجة الأعلى كما يدركها الفرد ويعبِّر عنها ؛ تمثل سمةً للوجهة التي يعزو إليها مواقفه .

٢- أن التمـــثيل لوجهة العزو الداخلية / الخارجية من خلال متصلين أحاديي الأقطاب أوضح مـــن تمثيلها بمتصلٍ ثنائي الأقطاب ؛ لأن التمثيل من خلال المتصلين يتيح تعدداً لتركيبات وجهـــات العـــزو بشـــكل كبير كما سبق ذكره ، وللإيضاح نفترض أن شخصين اثنين يشـــغلان ترتيباً مئينياً واحداً بين أفراد بيئتهما على متصل وجهة العزو الداخلية ، في حين أنـــه قد يختلفا في ترتيبهما المئيني بين أفراد نفس البيئة على متصل وجهة العزو الخارجية ، وهذا ما لايمكن تمثيله من خلال المتصل الواحد ثنائي الأقطاب .

٣- أن حـــدَّة ميل منحنى وجهة العزو أو ما يعبر عنه كمياً بدرجة الانحدار ، هي تعبير كمي لقـــوة وجهـــة العزو في أحد الاتجاهين ، فكلما زادت درجة الانحدار للمنحنى يعني ذلك زيـــادة في الفـــرق بين الترتيبين للفرد على المتصلين كما سبق إيضاحه في حالتي التساوي والاختلاف في البعد عن المتوسط .

٤- لـــتفعيل الـــنموذج لابـــد أن يتم قياس درجة وجهة العزو من خلال أداة ذات قائمتين متســـاويتين في البـــنود ، بحيث تتم الإجابة عليها بالموافقة من عدمها ، وبذلك تمثل بنود إحـــدى القائمـــتين الوجهة الخارجية للعزو ، في حين تمثل بنود القائمة الأخرى الوجهة الداخـــلية للعزو ، وللتوسع يمكن مضاعفتها بقوائم خاصة بمواقف النجاح وأخرى خاصة بمواقف الإخفاق .

الدراسات المتعلقة بالرضا الوظيفي
Job Satisfaction Studies

أولاً : دراسات الرضا الوظيفي في البيئة السعودية
The Saudi Studies

١ – دراسة العديلي (١٩٨١م) :

تعـد هـذه الدراسة من أقدم دراسات الرضا الوظيفي في المملكة العربية السعودية ؛ دراسـة اجـراها العديلي بعنوان (الرضا الوظيفي دراسة ميدانية لإتجاهات ومواقف موظفي الأجهزة الحكومية في مدينة الرياض بالمملكة العربية السعودية) . وتهدف الدراسة إلى الكشف عـن مواطـن الضـعف والقوة في العوامل المؤدية للرضا وعدم الرضا الوظيفي لدى الموظفين الحكوميين بالمملكة ، ومن ثم دراسة مشكلة الرضا الوظيفي والدوافع والحوافز وإيجاد الحلول للمشكلات الإنسانية في برامج تطوير الموارد البشرية ، كما هدفت الدراسة إلى تطوير نموذج واستحداث منهج جديد لمعالجة الرضا الوظيفي والدوافع والحوافز في الدول النامية .

العينة :

بـلغت عيـنة الدراسـة (٢٤٤) حالة ، مقتصرة على الموظفين السعوديين الذكور والعاملين في الأجهزة والدوائر الحكومية بمدينة الرياض ، من مختلف المستويات الوظيفية إدارياً وتنفيذياً .

الأدوات :

وكأداة للدراسة استخدم العديلي مقياس الرضا عن العمل الذي قننه على البيئة السعودية بعـد اشتقاقه من الصيغة الطويلة لاستبيان مينسوتا للرضا الوظيفي Minnesota Satisfaction Questionnaire (M.S.Q.) ؛ بعـد أن اسـتبعد (٤١) سـؤالاً رأى عدم مناسبتها للبيئة السعودية ولتكرارها .

كماقـــام العديلي بإضافة (٥) أسئلة شَعَرَ بأهميتها في بيئة العمل السعودية ، وبذلك أصـــبح العدد النهائي لأسئلة الاستبيان هو (٦٤) سؤالاً كجزءٍ أول يقيس تسعة أبعاد للرضا الوظيفي هي : (النمو النفسي والفرصة لاتخاذ قرارات خاصة في العمل ، والضمان والراتب ، والمســـؤولية والاعتراف والتقدير والعلاقة بالزملاء والمرؤوسين ، والطرق المتبعة في الإشراف ، وفـــرص التقدم والترقي الوظيفي ، وظروف العمل وبيئته المادية ، متطلبات العمل ، والمكانة الاجـــتماعية ، وأنظمـــة وإجراءات الإدارة والاعتراف الشخصي من قبل الإدارة) ، ثم ألحقه بالجزء الثاني متمثلاً في (٧) أسئلة حول المعلومات الشخصية .

أهم النتائج :

- دلت نتائج الدراسة على أن العوامل التسعة للرضا الوظيفي لدى أفراد العينة يمكن تقسيمها إلى ثلاثـــة مستويات أولها : عوامل الرضا المرتفع ؛ وهي تلك الأبعاد التي عبر عن رضاها أفـــراد العيـــنة بشـــكل كبير وتتمثل في : (بُعد المسؤولية والاعتراف والعلاقة مع الزملاء المرؤوسين ، و بُعد ظروف العمل وبيئته ، ثم بُعد طرق الإشراف المتبعة) .
- المســـتوى الـــثاني من عوامل الرضا الوظيفي هو عوامل الرضا المتوسط ، ويتمثل في الأبعاد الـــتالية : (بُعـــد فرص التقدم والترقي ، ثم بُعد المكانة الاجتماعية ، ثم بُعد النمو النفسي وفـــرص اتخاذ القرارات الخاصة) وقد أبدى أفراد العينة درجةً متوسطةً من الرضا الوظيفي تجاه هذه العوامل الثلاث .
- أمـــا مســـتوى عوامل الرضا الوظيفي المنخفض ؛فقد تضمن الأبعاد التالية : (بُعد الضمان والـــراتب ، وبُعـــد أنظمـــة وإجراءات المنظمة والاعتراف الشخصي ، و بُعد متطلبات العمل) وعن هذه الأبعاد الثلاثة عبرت استجابات العينة عن مستويات منخفضة من الرضا الوظيفي .
- لم تظهر علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد الرضا الوظيفي التسعة والمتغيرات الديموغرافية للعينة وهي : (العمر ، والدخل ، وسنوات الخدمة ، والمستوى التعليمي ، ومكان التعليم أو التدريب ، والدورات المكتسبة ، ثم طبيعة الوظيفة) .
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أبعاد الرضا الوظيفي الداخلي وأبعاد الرضا الوظيفي الخارجي لكامل أفراد العينة .

٢ – دراسة القبلان (١٩٨١م) :

وهي من أقدم الدراسات في البيئة السعودية وكانت حول آثار التدريب الوظيفي على الرضا الوظيفي بالمملكة العربية السعودية وتهدف إلى تحديد أثر برامج التدريب (أثناء الخدمة) التي يقدمها معهد الإدارة العامة على الرضا الوظيفي لدى موظفي الإدارة المتوسطة في المملكة كمـــا استهدفت الدراسة تقييم أثر هذه البرامج على متلقيها مقارنة بأقرانهم من الموظفين الذين لم يتلقوا دورات تدريبية ، وبتحديد أكثر فإن الدراسة تركز على الرضا الوظيفي كنتيجة لهذه البرامج التي ينفذها المعهد .

العينة :

اقتصر القبلان في دراسته على عينة من موظفي الحكومة الذكور ممن هم في نفس المستوى الوظيفي ؛ الذين يشغلون مناصب مدراء إدارات . وتم تقسيم أفراد العينة إلى مجموعتين ضابطة وتجريـــبية ؛ تضـــمنت المجموعة التجريبية (٤٣) موظفاً ممن سبق لهم الالتحاق بثلاث من الدورات التدريبية التي تُقدَّم لمستوى الإدارة المتوسطة بترشيح من رؤسائهم المباشرين ، وكانوا ينـــتمون لعـــدة مؤسسات حكومية من أماكن مختلفة في المملكة ، في حين بلغ عدد المجموعة الضابطة (٤٣) فرداً تم تجميعهم بطريق العينات العشوائية من موظفي الدولة بمدينة الرياض ، وكـــان معظم أفراد المجموعتين من المتزوجين الذين تجاوزوا سن الثلاثين من العمر ، كما كان معظمهم من حملة الشهادة الثانوية والجامعية .

الأدوات :

استخدم القبلان استبيان مينسوتا للرضا الوظيفي (M.S.Q.) ، كأداة للدراسة وذلك بعد ترجمته إلى اللغة العربية ، إضافة إلى استبيانين آخرين قبلي وبعدي ؛ الأول للتوقعات الثاني للـــتقويم ، أعدهمـــا بنفسه من واقع تجربته التي صرف فيها عامين من العمل في إدارة التدريب بالمعهد . وقد تضمن كل استبيان عشرين سؤالاً .

أهم النتائج :

- وجـــدت فـــروق دالـــة إحصائياً في الرضا الوظيفي بين المجموعتين الضابطة والتجريبية في الاختبار السابق للتدريب فقط ولصالح المجموعة التجريبية .

- وُجِـــد انخفاض في درجة الرضا الوظيفي عند أفراد المجموعة التجريبية التي تلقت التدريب في حين استقرت درجة الرضا عند المجموعة الضابطة .
- أما من حيث توقعات أفراد العينة التجريبية لنتائج التدريب فقد جاءت سلبية ، حيث كانت توقعاتهم تفوق النتائج التي قيَّموا بها برنامج التدريب من وجهة نظرهم .

٣- دراسة أسعد ، ورسلان (١٤٢٠هـ) :

ودارت الدراسة حول الرضا الوظيفي للقوى البشرية العاملة بالمملكة العربية السعودية بهدف الوقوف على مستوى الرضا الوظيفي في القطاعين العام والخاص ، ولدراسة العوامل الـــتي تـــؤدي للإحباط وعدم الرضا في بيئة العمل ، ولدراسة العلاقة بين مستوى الرضا الوظيفـــي ومشـــكلة التسرب في سوق العمل ، ومن ثم تحديد البرامج الإصلاحية اللازمة لتوفير الرضا الوظيفي في مجتمع الدراسة .

العينة :

وشمـــلت عينة الدراسة (٤٧) منظمة من مختلف منظمات القطاعين العام والخاص بمديـــنتي مكة المكرمة وجدة ، ممثلةً في (٣٤٠) موظفاً بلغ عدد السعوديين منهم (٢٣٠) موظفـــاً بواقـــع (١٥٠) مـــن الذكور ، و (٨٠) من الإناث . في حين بلغ مجموع غير السعوديين منهم (١١٠) موظفين بواقع (٧٠) من الذكور ، و(٤٠) من الإناث .

الأدوات :

وقـــام الباحـــثان بإعداد استفتاء يتضمن (٤٠) سؤالاً مغلقاً تم توزيعها على ثلاثة محـــاور **الأول** : أنظمة ولوائح التوظيف والاستخدام ؛ متضمناً (٩) أبعاد للرضا الوظيفي . والمحور **الثاني** : سياسات الإدارة والعوامل التنظيمية والقيادية بمنظمات القطاعين العام والخاص متضـــمناً (١٠) أبعاد للرضا الوظيفي . والمحور **الثالث** : البيئة العامة للمجتمع ؛ متضمناً (٥) أبعاد للرضا الوظيفي .

ـ نتائج المحور الأول :

- أظهرت النتائج أن هناك رضاً لدى أفراد العينة حيال وضوح سياسة التوظيف والاستخدام متمثلاً في : اختيار الوظيفة ، وتحديد الواجبات والمسؤوليات الوظيفية ، والمكافأة والترقية لمن يجيد والجزاءات للمقصر . في حين لم يكن هناك رضاً عن السياسات المتعلقة بأمور الابتعاث ، والنقل الوظيفي ، وخدمات رعاية العاملين والاستغناء عن خدماتهم .
- كما أظهرت النتائج بأن هناك رضاً عن التزام الإدارات بالسياسات الموضوعة مسبقاً .
- وتشير النتائج إلى أنه تراوح مابين (٥٣٪ و ٥٧٪) من عينة الدراسة راضون عن اتفاق وظائفهم وخبراتهم وطبيعة تخصصاتهم .
- كما أشارت النتائج إلى أن هناك درجة متوسطة من رضا العاملين عن مناسبة أعداد الموظفين لاحتياجات العمل .
- وأظهرت الدراسة أن أسباب عدم تناسب أعداد العاملين لاحتياجات العمل تتمثل في : نقص التخصصات في المجتمع المحلي ، ثم عدم توافر وظائف في ميزانية جهة التوظيف ، ثم عدم توفُّر المزايا والحوافز التوظيفية .
- كما أظهرت نتائج الدراسة عدم رضا معظم العاملين عن مرتباتهم التي يتقاضوها .
- وأشارت الدراسة إلى ظهور عدم رضا العاملين تجاه البدلات والمزايا الإضافية التي يتلقوها إضافة إلى مرتباتهم ، وعن عدالة وجدوى نظام الحوافز .
- يرى معظم أفراد العينة أن النجاح الوظيفي للعامل يتوقف بشكل أساسي على الممارسة والخبرة والعلاقات الشخصية ، في حين يرى البقية منهم أن ذلك متوقف على التأهيل العلمي والتدريب المستمر .

ـ نتائج المحور الثاني :

- أظهرت النتائج نسبة مرتفعة من الاطمئنان الوظيفي للعاملين في عملهم .
- وأشار أفراد العينة إلى أن مسببات الغياب وترك العمل تعود للظروف الطارئة ، ثم عدم التفاهم مع الرئيس أو المشرف ، ثم المعاملة غير الكريمة ، ثم الأجور المنخفضة ، وأخيراً الأعمال الخاصة .
- أكد أغلب أفراد العينة عدم رضاهم عن وضوح خط تقدمهم الوظيفي .

- كما أشار الباحثان (أسعد ، ورسلان ١٤٠٢هـ : ٦٣) إلى أن معظم العاملين يتمتعون بدرجة من الاستقرار والأمن الوظيفي ، وتحديد المسؤوليات والواجبات الوظيفية ، وتوافر معلومات العمل وظروفه ، وتوافر الموارد والإمكانات اللازمة ، والمكان المناسب ، الرؤساء المتفهمين لمشاكل العمل ، وحرية التعامل مع مشاكل العمل . في حين أن أكثر ما ينقصهم هو المشاركة في وضع الأهداف ، وتحديد طرق وأساليب العمل ، إضافة إلى نقص المساعدين الأكفاء .
- كما أظهرت النتائج أن نسبة كبيرة من العاملين أكدوا عدم استخدام و عدم معرفة الأساليب الإدارية الحديثة في بيئة عملهم .
- كما أشار الباحثان (أسعد ، ورسلان ١٤٠٢هـ : ٦٦) إلى أن العيوب الملموسة من قبل العاملين في أسلوب الإدارة تتمثل في التفرقة في التعامل مع العاملين ، والتحيز في اتخاذ القرارات ، وتملق الرؤساء ، والرقابة القائمة على تصيد الأخطاء . أماعيوب التنظيم الإداري فتمثلت في تركيز السلطات ، وعدم الدقة في تحديد الاختصاصات والواجبات الوظيفية ، وعدم وضوح خطوات العمل .
- كما أبدى العاملون ترتيباً للأهمية النسبية للإدارات التي يعبرون عن رضاهم الوظيفي عنها وفقاً للتالي : إدارة شؤون الموظفين ، ثم إدارة التظلمات ومشاكل العمل والقضايا ، ثم إدارة الرعاية الاجتماعية وخدمة العاملين ، ثم إدارة العلاقات العامة ، ثم بقية الإدارات .
- كما أبدوا ترتيباً مماثلاً للأهداف الواجب على الإدارة تحقيقها في تعاملها مع الأفراد وفقاً للتالي : تحقيق أقصى كفاية إنتاجية للأفراد ، ثم تحقيق رضا الفرد ، ثم تحقيق أقصى خدمة للعاملين ، ثم تحقيق أقصى طاقة إنتاجية من البشر .
- أن عوامل نجاح إدارة الأفراد هي ليست العوامل المادية وإنما العوامل الإنسانية كالمعاملة الكريمة ، وإحساس الفرد بانتمائه لعمله .
- أن العاملين يرفضون أسلوب تركيز السلطات في الإدارة ؛ وإنما يحبذون أسلوب المشاركة الإدارية ، كما أنهم لايؤيدون استخدام الحوافز السلبية في الإدارة ، ويرون ضرورة الاعتماد على الحوافز الإيجابية فيها .
- أن هناك درجة كبيرة من الرضا فيما يتعلق بالعلاقة بين زملاء العمل .

ـ نتائج المحور الثالث :

- أشـــار العاملون إلى ترتيب الأهمية الاجتماعية للمهن مبتدئين برجل الأعمال ، ثم الأستاذ الجـــامعي ، ثم الضابط ، ... ... حتى احتلت الأهمية الاجتماعية لمهنة الموظف الحكومي المرتـــبة العاشـــرة ، ومهنة موظف المؤسسات العامة في المرتبة الثالثة عشر من الأهمية في المجتمع السعودي .
- أكـــد أفراد العينة ترتيب الأهمية النسبية للجنسية العاملة كالتالي : السعوديون ، ثم يليهم الأمريكيون ، ثم يليهم المصريون .
- تؤيد الغالبية العظمى من أفراد العينة قصر المراكز القيادية على الكوادر السعودية .
- وأظهـــرت نسبة كبيرة من أفراد العينة رضاها الوظيفي عن مناسبة الدوام الرسمي للطبيعة المناخية للبيئة .
- كمـــا أشار معظم أفراد العينة إلى أن الزيادة السنوية في الراتب تقل عن الزيادة في نفقات المعيشـــة ، ومع ذلك أكدوا بأن سياسة المرتبات والتعويضات المالية الجديدة ساعدت إلى حدٍ كبير في تحقيق التناسب بين المرتبات ومستوى المعيشة .
- أن معظم أفراد العينة يفضلون الانخراط في الأعمال الحكومية أكثر من غيرها .

٤ – دراسة عبدالوهاب (١٩٨٢م) :

أجـــرى عبدالوهاب هذه الدارسة حول الحوافز في المملكة العربية السعودية ، بهدف تعميق فهم عملية التحفيز ، والتعرف على العوامل الوظيفية المؤثرة في التحفيز ، وأنواع الحوافز الـــتي يفضـــلها الأفـــراد ، والمزايا والمشكلات التي يروها في الحوافز التي تقدمها لهم الإدارة ، والـــتعرف كذلك على أهم السبل لتحسين نظم الحوافز ، والحصول منها على النتائج المرجوة وهي : الرضا الوظيفي ، والكفاءة الإنتاجية ، وفعالية الوصول للأهداف .

العينة :

وتمثـــلت عيـــنة الدراسة في عينة أساسية قوامها (٣٠٠) موظفاً سعودياً بالأجهزة والدوائـــر الحكوميـــة في مختلف مناطق المملكة ، ومن مختلف المستويات الإدارية والوظيفية ، المتقدمين للبرامج التدريبية بمعهد الإدارة العامة بالرياض .

في حين شملت العينة الإضافية للدراسة (٢٥٠) موظفاً ، بغرض متابعة النتائج المتعلقة بكلٍ من : (الراتب ، ودعم الحوافز لأداء أفضل ، والرغبة في الحصول على مزيدٍ من الحوافز) وذلك بعد أن تمت زيادة رواتب الموظفين السعوديين ؛ لمقارنة النتائج قبل وبعد هذه الزيادة .

الأدوات :

قام عبد الوهاب بإعداد استبانة خاصة لقياس متغيرات الدراسة ، مكونة من سبعة عشر بنداً متدرجة الاستجابة ، يمكن من خلالها قياس الحوافز المطبقة في بيئة العمل فعلياً ، إضافة إلى قياس بعض العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي .

أهم النتائج :

- أسفرت النتائج أن غالب أفراد العينة على درجة جيدة من التحفيز الذي يساعدهم على رفع أدائهم الوظيفي .
- أبدى بعض أفراد العينة تطلعه نحو المزيد من الحوافز المادية وغير المادية .
- تمثلت مشكلات تطبيق نظام الحوافز من وجهة نظر أفراد العينة في : نقص الموضوعية ، وقلة المستفيدين ، وعدم الدقة في تقييم الأداء ، وغياب أنواع معينة من الحوافز .
- يتمتع أفراد العينة برضاً وظيفي عن كلٍ من : (الوظائف التي يؤدونها ، ونظام الحوافز الموجود ، والراتب بعد الزيادة الأخيرة ، وفرص الترقية ، والعلاقات مع زملاء العمل ، وفرص التعبير عن الرأي) .

٥ – دراسة العديلي (١٤٠٢هـ) :

أجرى العديلي دراسة أخرى حول الدوافع والحوافز والرضا الوظيفي ، بهدف التعرف على دوافع الموظفين السعوديين في القطاع العام ؛ من خلال حاجاتهم ورغباتهم وتوقعاتهم من الوظيفة ، ومدى إشباعها لهذه الحاجات ورضاهم عنها .

كما استهدفت الدراسة : معرفة أهمية دافعية العمل نفسه (محتوى الوظيفة وفرص العمل نفسه) ، وأهمية دافعية بيئة العمل ، وأهمية الحوافز المادية والمعنوية . كما استهدفت الدراسة التعرف على الحوافز التي يرغب الموظف السعودي توافرها في وظيفته ، ومعرفة أثر العوامل الشخصية والعوامل البيئية الداخلية والخارجية على رضا الموظفين ودافعيتهم .

العينة :

اشـــتملت العينة على (٥٦٢) من الموظفين السعوديين العاملين بمختلف المؤسسات والمصـــالح الحكوميـــة في القطاع العام ، ويمثلون مختلف مدن مناطق المملكة العربية السعودية الوسطى ، والشمالية ، والشرقية ، والغربية ، والمنطقة الجنوبية . واختيرت هذه العينة العشوائية من دارسي البرامج التدريبية الملتحقين بمعهد الإدارة العامة بالرياض في ربيع عام ١٤٠٢هـــ ، بالإضـــافة إلى الموظفـــين المشتركين في ندوة التضخم الوظيفي المنعقدة في معهد الإدارة العامة بالرياض في الفترة ما بين (٢٦-٢٩ ربيع الثاني ١٤٠٢هـــ) .

الأدوات :

قام العديلي بتصميم استمارة (استقصاء الدوافع والرضا الوظيفي) مكونة من قسمين

القسم الأول يضم ثلاث فقرات :

(أ) – وتتضمن هذه الفقرة (٥٨) سؤالاً تتعلق بقياس الرضا الوظيفي ، مستمدة من مقياس جامعـــة منسوتا للرضا الوظيفي (M. S. Q.) تمت ترجمتها وتقنينها وتعديلها بما يلائم بيئة العمل وثقافة المجتمع في المملكة العربية السعودية .

(ب) – وتتعـــلق هذه الفقرة من الأداة بترتيب أهمية اثني عشر عاملاً ؛ يتم من خلالها ترتيب الدوافع والحوافز حسب الأهمية .

(جـــــ) ــ وتتعـــلق هذه الفقرة من الأداة بأسئلة عن الحوافز التي يرغب الموظف تواجدها في وظيفته إذا أعطي فرصة لاختيار جهة عمل أخرى .

أما **القسم الثاني** من الاستمارة فهو خاص بالمعلومات والبيانات العامة للمستجيبين من أفراد العينة .

أهم النتائج :

- أن موظف القطاع العام السعودي راضٍ وظيفياً بشكلٍ عام .
- أن مايقارب (٨١ ٪) من أفراد العينة أكدوا رضاهم الوظيفي عن شعورهم بالثقة والولاء والانتماء للمؤسسات والمصالح الحكومية التي يعملون بها .
- أن هناك رضاً لدى العاملين عن محتوى الوظيفة خاصاً بعامل إنجازات العمل .

- أن هناك رضاً عن التقدير الذي يتلقونه من رؤسائهم وزملائهم ومرؤسيهم .
- أن معظم أفراد العينة راضون وظيفياً عن العمل نفسه من حيث : طبيعة ونوع مهام العمل ، والجهد المبذول فيه ، وفرص التجديد والابتكار .
- أن هناك رضاً وظيفياً لدى العينة عن مسؤوليات الوظيفة : كمسؤولية التخطيط واتخاذ القرارات ، وحرية الرأي ، ومسؤولية الإشراف على أعمال الآخرين .
- أكد أغلبية أفراد العينة رضاهم عن : فرص التقدم و الترقي ، وفرص النمو الوظيفي .
- هناك رضاً لدى العينة تجاه أنظمة وإجراءات العمل .
- هناك رضاً لدى العينة عن الإشراف وأساليبه المتبعة .
- أن معظم أفراد العينة هم راضون فعلاً عن ظروف العمل وبيئته المادية .
- في حين تقاربت نسبة الرضا وعدم الرضا بين أفراد العينة بالنسبة لمتغير الراتب ، من حيث كفايته وتناسبه مع مقدار العمل الذي يؤديه الموظف وذلك بالمقارنة مع ساعات عمل مشابهة في مؤسسات أخرى .
- هناك رضاً عن تقدير الغير ، ونظرة المجتمع ، وفرص التعرف على شخصيات مرموقة .
- ظهر انخفاض في نسبة الرضا الوظيفي مقابل عدم الرضا فيما يتعلق بالحياة الشخصية التي توفرها لهم الوظيفة مثل السمعة والفخر للعائلة ، والنشاط الاجتماعي الترفيهي للموظف وعائلته ، وكفاية الوقت للتواجد مع العائلة .
- هناك رضاً عن ضمانات العمل ، والعلاقات مع الرئيس ، ومع الزملاء والمرؤوسين .

٦ – دراسة أبوشعر (١٤٠٥هـ) :

وكانت هذه الدراسة حول العمالة المحلية في مجال الإحصاء في الأجهزة الحكومية بالمملكة العربية السعودية ، بهدف تقييم أداء العاملين في هذا المجال كما يراه الرؤساء والمديرون ومن ثم تشخيص نواحي الضعف والقوة في مستوى تأهيل العاملين ؛ لتحديد نوعية التدريب المناسب لرفع الكفاية والأداء معاً . ليمكن من خلال دراسة الرضا الوظيفي للعاملين التعرف على مشكلات وصعوبات العمل ومسببات الإحجام عن العمل في هذا المجال ليتسنى وضع الحلول المناسبة لها .

العينة :

وشملت عينة الدراسة العاملين في مجال الإحصاء بكافة الأجهزة الحكومية بالمملكة ، وبلغ إجمالي العدد (٣٢٥) موظفاً وإدارياً ، بواقع (٢٨٩) موظفاً عاملاً و(٣٦) مديراً من مدراء الإدارات المعنية ببرامج الإحصاء في الأجهزة الحكومية بالمملكة التي بلغ عدد المشارك منها في هذه الدراسة (٤٤) جهة حكومية من أصل (٥٩) جهة تم توزيع إستبانات البحث عليها .

الأدوات :

وقام الباحث بإعداد نوعين من الاستبانات ؛ الأول استبيان العاملين ويتضمن أربعة أقسام يشمل الأول معلومات عامة عن التدريب ، والقسم الثاني معلومات عن برامج التدريب والثالث عن الرضا الوظيفي أما القسم الرابع فقد تضمن اقتراحات آراء العاملين .

وتضمن استبيان مديري الأجهزة الإحصائية كأداة ثانية أربعة أقسام ؛ الأول خاص بالمعلومات العامة ، والثاني يتعلق بمستوى تأهيل وتدريب العاملين الحالين ، والثالث يتعلق بمستوى أداء العاملين ، أما القسم الرابع فيتعلق بآراء ومقترحات التي يراها مديرو الأجهزة الإحصائية المشاركة .

أهم النتائج :

أولاً– العاملون ومستوى الأداء Employees & Performance Level :

– أن كثيراً من العاملين في الأجهزة الإحصائية لايعملون في مجال الإحصاء .
– أن معظم جوانب الأداء الوظيفي لأفراد العينة كان جيداً .
– كان الأداء متوسطاً في جوانب القدرة على الاستقلالية في التصرف ، واستغلال موارد العمل ، والمبادرة ، الابتكار ، وقابلية اتخاذ القرار بشكل مستقل .
– تمثلت الصعوبات التي يواجهها العاملون في : عدم توصيف الوظائف الإحصائية ، وعدم وضوح المهام الوظيفية ، وعدم توفر الأيدي العاملة الوطنية ، وتدني مستوى الوعي الإحصائي لدى بعض الموظفين وكثير من المواطنين ، وعدم الاهتمام بالعمل الإحصائي ، وعدم دقة البيانات ، وعدم وجود تنسيق بين النماذج المستخدمة ، وعدم تعاون الأجهزة الإحصائية مع بعضها .

ثانياً – التأهيل و التدريب Training & Rehabilitation :

- أن إقبال المتدربين كان كبيراً على برنامج الإحصاء التمهيدي ، ثم برنامج المحللين الإحصائيين ، ثم البرامج الخاصة ، ثم البرامج الإعدادية .
- كانت نسبة الموظفين السعوديين المؤهلين نسبة منخفضة .
- يعتبر مستوى تطابق التأهيل مع التنفيذ متوسط الدرجة وبشكل أقل من المطلوب .
- أن المهارات المتعلمة لا يتم تطبيقها عند التنفيذ .
- أن العاملين في الإحصاء في حاجة ماسة للتدريب بدرجة كبيرة .
- تمثلت صعوبات التدريب في : قلة البرامج الإحصائية المنفذة ، وعدم تفهم بعض الرؤساء لأهمية التدريب ، وعدم وجود الحافز على التدريب ، وقلة الدورات التطبيقية .

ثالثاً – الرضا الوظيفي Job Satisfaction :

- أن هناك اتجاه عام بالشعور بعدم الرضا للعاملين بمجال الإحصاء .
- أن هناك عدم رضاً لدى العينة عن الفرص المتاحة لاستغلال قابلياتهم ، وعن الحوافز المقدمة لهم ، أو فرص التدريب ، أو تنوع وتطور الأعمال الممارسة .
- وجد مستوىً من الرضا الوظيفي فيما يتعلق بالراتب ، وتعاون الزملاء والرؤساء ، وتقبل الرؤساء للمقترحات ، والظروف المحيطة بالعمل .
- نتيجة لتدني درجة الرضا الوظيفي وصعوبة العمل الإحصائي ؛ كان هناك إحجام عن العمل في مجال العمل الإحصائي ، وتسرب العاملين من هذا المجال .
- أن العاملين في مجال الإحصاء يشعرون بعدم توفر الراحة النفسية للموظف ، وعدم توفر بيئة العمل المناسبة ، وانعدام الثقة بموظف الإحصاء ، وعدم إعطاء الإحصائيين الاهتمام المناسب ، وعدم تقديرهم بشكلٍ جيد .

٧- دراسة العجاجي (١٤٠٨هـ) :

أجرت العجاجي هذه الدراسة حول الرضا عن العمل وعلاقته بمفهوم الذات لدى عينة من موجهات التعليم العام . بهدف الكشف عن مستوى الرضا عن العمل لديهن ، ومعرفة طبيعة العلاقة بين الرضا عن العمل ومكونات مفهوم الذات ، إضافةً إلى معرفة العلاقة بين مكونات مفهوم الذات ومتغيري مدة الخبرة ، والجنسية . كما استهدفت الدراسة إظهار حقيقة الفروق إن وجدت في الرضا عن العمل ومكونات مفهوم الذات باعتبار كلٍ من مدة الخبرة ، والجنسية .

العينـــة :

شملت العينة (٢١٠) من الموجهات التربويات بمختلف التخصصات ، من السعوديات وغير السعوديات ، العاملات في مكاتب التوجيه التربوي بالرئاسة العامة لتعليم البنات في شرق وغرب مدينة الرياض . واللاتي أمضين أكثر من عام في هذا المجال .

الأدوات :

استخدت العجاجي مقياس الرضا عن العمل الذي قامت بإعداده وتقنينه على البيئة السعودية ، وتكون المقياس من (٦٧) بنداً ، تم بناؤها وفقاً لأساس نظرية ماسلو Maslow في الحاجات ، حيث اعتمد المقياس على ثلاثة أنماط من الحاجات :

- **الحاجات الاجتماعية :** وتمثل الحاجات المرتبطة بالعلاقات الاجتماعية السائدة في مجال العمل .
- **الحاجات الأساسية :** وتتضمن الحاجات الحياتية ، وترتبط بقدرة العمل على تهيئة المصادر المالية الملائمة ، وإشباع الحاجة للأمن النفسي والاجتماعي .
- **الحاجات النفسية :** ومنها حاجات استبصار القوة الذاتية والتفرد في الكفاءة .

أهم النتائج :

- أسفرت النتائج عن تمتع أغلب الموجهات بالرضا عن وظائفهن بصفة عامة .
- وجدت علاقة عكسية دالة إحصائياً بين الرضا عن العمل وتقبل الذات كأحد مكونات مفهوم الذات .
- لاتوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا عن العمل وكلٍ من : (تقبل الآخرين ، والتباعد ، ومدة الخبرة) .

- لاتوجد علاقة دالة إحصائياً بين مدة الخبرة وأيٍ من مكونات مفهوم الذات (تقبل الذات ، وتقبل الآخرين ، والتباعد) .
- لم توجد فروق دالة إحصائياً في تقبل الذات بين الموجهات ذوات الرضا المرتفع / المنخفض .

٨- دراسة العيدروس (١٤١٠هـ) :

أجرت العيدروس هذه الدراسة حول علاقة الرضا الوظيفي بمستوى الطموح وعلاقة كلٍ منهما ببعض المتغيرات الشخصية والمهنية لدى الممرضات السعوديات . واستهدفت الدراسة تحديد العوامل المرتبطة بالرضا وعدم الرضا لديهن ، ومعرفة العلاقة بين الرضا الوظيفي ومستوى طموحهن ، والتعرف على العلاقة بين الرضا الوظيفي للمرضة وبعض العوامل الشخصية والمهنية ، كما استهدفت الدراسة التعرف على العلاقة بين مستوى الطموح لدى الممرضة وبعض العوامل الشخصية والمهنية .

العينــة :

اشتملت عينة الدراسة على عدد من الممرضات السعوديات العاملات بالمستشفيات الحكومية بمدينتي مكة المكرمة وجدة ، والبالغ عددهن (٢٠٣) ممرضات .

الأدوات :

استخدمت العيدروس أداتين للدراسة ، فاعتمدت لقياس الرضا الوظيفي مقياس العديلي١٤٠١هـ للرضا الوظيفي ، وبعد إجراء الدراسة الاستطلاعية تم استبعاد ثماني عبارات من البعد الخارجي ، وخمس عبارات من البعد الداخلي لعدم ارتباطها ارتباطاً دالاً إحصائياً مع مجموع كل بعد . ولقياس مستوى الطموح استخدمت الباحثة استبيان مستوى الطموح لحرويل ١٤٠٥هـ والمكون من خمسين فقرة ، تمثل كل فقرة منها سؤالاً يجاب عليه بنعم أو لا .

أهم النتائج :

- دلت نتائج الدراسة على وجود سبعة عوامل محددة للرضا الوظيفي للمرضات السعوديات وهي : (ظروف العمل ، والمسؤولية ، والاعتراف والتقدير والعلاقة مع الزملاء والمرؤوسين ، والضمان والراتب ، وفرص التقدم والترقي الوظيفي ، والنمو النفسي والفرصة لاتخاذ القرارات ، وأنظمة وإجراءات الإدارة ، والحالة الاجتماعية) .

- وجد عامل واحد محدد لعدم الرضا الوظيفي للمرضات السعوديات وهو (متطلبات العمل) .
- جاء عامل (الطرق المتبعة في الإشراف) محايداً ، ليس له تأثير على الرضا أو عدم الرضا الوظيفي للمرضات السعوديات .
- لاتوجد علاقة دالة إحصائياً بين الرضا الوظيفي وكل من : مستوى الطموح ، ومدة الخبرة ، والراتب الشهري للمرضات السعوديات .
- وجدت علاقة منخفضة دالة إحصائياً بين الرضا الوظيفي وكلٍ من : الحالة الاجتماعية ، والمؤهل الدراسي للمرضات السعوديات .
- لاتوجد علاقة جوهرية بين مستوى الطموح وكلٍ من : مدة الخدمة ، والحالة الاجتماعية ، والمؤهل الدراسي .
- وجدت علاقة منخضة دالة إحصائياً بين مستوى الطموح والراتب الشهري .

٩- دراسة آل ناجي (١٩٩٣م) :

أجرى آل ناجي هذه الدراسة لتطبيق نظرية هيرزبيرج Herzberg لقياس الرضا عن العمل في التعليم الثانوي بمنطقة الأحساء ، بهدف إيجاد الصدق العملي لنظرية العاملين لهيرزبيرج Two Factor Theory ، وللكشف عن أثر تفاعل الرضا الوظيفي مع المتغيرات التالية : نوع الجنس ، والجنسية ، والمستوى التعليمي ، وسنوات الخبرة ، والعمر ، والتخصص لدى عينة الدراسة .

العينـــة :

تكونت عينة الدراسة من (٤٧٥) فرداً من المعلمين والمعلمات السعوديين وغير السعوديين من مدارس المرحلة الثانوية بالتعليم العام بمنطقة الأحساء بالمملكة العربية السعودية ، بواقع (٢١١) معلماً و (٢٦٤) معلمة . وبلغت نسبة السعوديين (٦٠٪) من إجمالي العينة .

الأدوات :

استخدم آل ناجي أداتين بحثيتين لهذه الدراسة ، تمثلت الأولى في استمارة جمع البيانات والتي تضمنت متغيرات : نوع الجنس ، والجنسية ، والمستوى التعليمي ، وسنوات الخبرة ،

والعمر ، والتخصص الأكاديمي . وكأداة ثانية قام آل ناجي بإعداد استبانة الرضا عن العمل تكونت من (٣٤) فقرة موزعة على ثلاثة محاور لمتغيرات الرضا عن العمل وهي :

(١)- الرضا عن بيئة العمل : ويتضمن سبعاً من متغيرات الرضا الوظيفي تمثل الإدارة ، والإشراف ، والعلاقة مع الزملاء ، وتطور ونمو المهنة ، ومحيط العمل ، والراتب .

(٢)- الرضا عن محتوى العمل : ويشمل خمسة متغيرات تمثل العمل نفسه ، والتقدير ، والترقية ، والإنجاز ، والمسؤولية .

(٣)- الرضا الكلي عن العمل : ويتكون من مجموع درجات كافة متغيرات المحورين السابقين ، إضافةً إلى ذلك يحدد أفراد العينة درجة رضاهم عن كل فقرة في الاستبانة على ميزان رباعي التدرج .

أهم النتائج :

- لاتوجد فروق دالة إحصائياً بين الجنسين في أبعاد الرضا عن بيئة العمل .
- لاتوجد فروق دالة إحصائياً بين الجنسين في أبعاد الرضا عن محتوى العمل التالية (العمل نفسه ، والإنجاز ، والمسؤولية) .
- لاتوجد فروق دالة إحصائياً بين الجنسين في أبعاد الرضا الكلي عن العمل .
- وجدت فروق دالة إحصائياً بين الجنسين في بعدي التقدير ، والترقية . كأحد أبعاد الرضا عن محتوى العمل .
- وجدت فروق دالة إحصائياً بين مجموعتي السعوديين وغير السعوديين في كافة أبعاد الرضا عن بيئة العمل ، وفي أبعاد الرضا عن محتوى العمل (العمل نفسه ، والتقدير ، والإنجاز ، والمسؤولية) ، وفي الرضا الكلي عن العمل ، لصالح المجموعة السعودية .
- وجدت فروق دالة إحصائياً بين ذوي المؤهلات الجامعية وذوي المؤهلات فوق الجامعية ، في أبعاد (الإشراف ، وتطور ونمو المهنة ، ومحيط العمل ، والعمل نفسه ، والترقية ، والرضا الوظيفي الكلي) في صالح ذوي التأهيل فوق الجامعي .
- وجدت فروق دالة إحصائياً بين ذوي المؤهلات الجامعية وذوي المؤهلات فوق الجامعية في بعدي (الراتب ، والترقية) لصالح ذوي التأهيل الجامعي .
- لاتوجد فروق جوهرية ناتجة عن الخبرة في أبعاد (الإدارة ، والعلاقة مع الزملاء ، ومحيط

العمل ، وتطور ونمو المهنة ، والعمل نفسه ، والتقدير ، والترقية ، والإنجاز ، والمسؤولية ، والرضا الوظيفي الكلي) .

- لاتوجد فروق بين ذوي التخصصات الانسانية والتخصصات التطبيقية ، في أبعاد (الإدارة ، ومحيط العمل ، والراتب ، والعمل نفسه) .
- وجدت فروق جوهرية في بعد الترقية لصالح ذوي التخصصات الانسانية .
- وجدت فروق دالة إحصائياً في بعد المسؤولية في صالح ذوي الأعمار الأكبر .

١٠ – دراسة المير (١٩٩٥م) :

أجرى المير هذه الدراسة حول العلاقة بين ضغوط العمل وبين الولاء التنظيمي ، والأداء ، والرضا الوظيفي ، والصفات الشخصية . وهدفت الدراسة إلى قياس ومقارنة مستويات (صراع الدور Role Conflict ، وغموض الدور Role Ambiguity ، والولاء التنظيمي Commitment ، والأداء الوظيفي Performance ، والرضا الوظيفي Satisfaction) بين أربع فئات عاملة (سعودية ، وعربية ، وآسيوية ، وأجنبية) ، كما هدفت الدراسة لمقارنة طبيعة العلاقة بين العوامل السابقة وبين الصفات الشخصية : كالعمر ، ومدة الخدمة ، وطبيعة الوظيفة ، والحالة الاجتماعية لدى المجموعات الأربع .

العينـــة :

تمثلت عينة الدراسة في (٢٠٠) فرداً من الجنسين الناطقين باللغة الإنجليزية ، ويضطلعون بمهام إدارية وغير إدارية في عدة منشآت حكومية وأهلية بالمملكة العربية السعودية . حيث انتمى أفراد العينة إلى (١٤) دولة ، موزعين على أربع مجموعات ذات اعتبارات ديموجرافية وهي : المجموعة السعودية وبلغت (١٤٪) والمجموعة العربية وبلغت (١٢,٥٪) والمجموعة الآسيوية وبلغت (٣١٪) ثم المجموعة الغربية وبلغت (١٥,٥٪) .

الأدوات :

استخدم المير عدة أدوات في هذه الدراسة ، فلقياس ضغوط العمل استخدم قائمة قياس صراع الدور وغموض الدور التي أعدها ريزو وآخرون Rizzo et al ، وتتألف القائمة من (٨) جمل لقياس صراع الدور ، و (٦) جمل لقياس غموض الدور .

كما استخدم المير استبانة الولاء التنظيمي Organizational Commitment Questionaire (O.C.Q.) التي طورها بورتر وآخرون Porter et al ، وقام بترجمتها للعربية القطان ١٩٨٧م ، وتتألف من (١٥) جملة لقياس الولاء التنظيمي .

ولقياس الأداء الوظيفي قام المير باستخدام أداة مكونة من أربعة أسئلة استخدمت في دراسة سابقة للقطان ١٩٨٧م ، والمير ١٩٨٧م . في حين استخدم المير لقياس الرضا الوظيفي قائمة قياس رضا المشارك عن وظيفته ؛ وهي جزء من دليل وصف الوظيفة Job Descriptive Index (J.D.I.) ، بالإضافة إلى استمارة جمع البيانات والمعلومات الشخصية وهي : العمر ، ومدة الخدمة في الوظيفة الحالية ، وطبيعة الوظيفة (إدارية / غير إدارية) ، والحالة الاجتماعية .

أهم النتائج :

- وجدت فروق دالة إحصائياً في متغيري صراع الدور وغموض الدور بين المجموعات الأربع ؛ لصالح المجموعة الغربية ، فالمجموعة السعودية ، فالمجموعة الآسيوية ، فالمجموعة العربية ذات الاحساس الأقل بصراع وغموض الدور الوظيفي الذي تعيشه .
- وجدت فروق دالة إحصائياً بين المجموعات الأربع في الولاء التنظيمي لصالح المجموعة الآسيوية ، فالمجموعة العربية ، فالمجموعة السعودية ، فالمجموعة الغربية .
- لاتوجد فروق دالة إحصائياً بين المجموعات الأربع في الرضا الوظيفي .
- وجدت علاقة طردية دالة إحصائياً بين الرضا الوظيفي وكل من : الولاء التنظيمي ، والعمر ، والأداء الوظيفي داخل المجموعة السعودية .
- وجدت علاقة عكسية دالة إحصائياً بين الرضا الوظيفي وكل من : صراع الدور ، وغموض الدور داخل المجموعة السعودية .

١١- دراسة المغيدي (١٩٩٦م) :

أجرى المغيدي هذه الدراسة للوقوف على أثر الأساليب القيادية في مستوى الرضا الوظيفي لمعلمي التعليم العام بمحافظة الأحساء التعليمية ، من منظور النظرية الموقفية لهرسي وبلانشرد Hersey & Blanchard ، ونظرية العاملين لهيرزبيرج Herzberg .

وهدفت الدراسة إلى تطبيق النظريتين بمدارس التعليم العام للبنين بمحافظة الأحساء ، ودراسة مدى توافق مفاهيمها مع المجتمع السعودي ، ومدى تكامل نموذج القيادة الموقفية مع نظرية العاملين لهيرزبيرج Herzberg والربط بينهما في مسرح الواقع . كما استهدفت الدراسة التعرف على الأساليب القيادية لمديري المدارس وأثرها على مستوى الرضا الوظيفي لمعلميهم في ضوء المتغيرات التالية : المستوى التعليمي ، وسنوات الخبرة ، وطبيعة التخصص (علوم انسانية / وعلوم طبيعية) ، ومستوى التدريب .

العينـــة :

تمثلت عينة الدراسة في (٧٩) مديراً ، و (٦٥) معلماً . تم اختيارهم عشوائياً من (٧٠ ٪) من مدارس البنين بمحافظة الأحساء التعليمية ، بواقع (٣٠) مدرسة ابتدائية ، و (٣٥) مدرسة متوسطة ، و (١٤) مدرسة ثانوية .

الأدوات :

استخدم الباحث أداتين للدراسة ، تمثلت الأولى في استبانة هرسي وبلانشرد لوصف فاعلية وتكيف القائد Hersey & Blanchard , Leader Effectiveness And Adaptability Description ، وتكونت هذه الأداة من (١٢) حالة ، لكل حالة أربع استجابات ، من خلالها يمكن الحكم على أسلوب المدير بأحد الأساليب الأربعة [1] وهي : أسلوب الأمر Telling ، وأسلوب التسويق Selling ، وأسلوب المشاركة Participation ، وأسلوب التفويض Delegation ، وذلك بعد ترجمتها وتقنينها على البيئة السعودية من قبل الباحث وآخرين .

وتمثلت الأداة الثانية في استبانة الرضا الوظيفي المستخدمة من قبل آل ناجي ١٩٩٣م ، وتكونت من (٣٤) بنداً لقياس نوعين من أبعاد الرضا الوظيفي هما : الرضا عن بيئة العمل (الإدراة ، والإشراف ، والعلاقة مع الزملاء ، وتطور ونمو المهنة ، ومحيط العمل ، والراتب) والرضا عن محتوى العمل (العمل نفسه ، والتقدير ، والترقية ، والإنجاز ، والمسؤولية) .

---

(1) – أسلوب الأمر : يتضمن سلوك عال في التوجيه ومنخفض في المساندة ، وأسلوب التسويق : يتضمن سلوك عال في التوجيه والمساندة ، وأسلوب المشاركة : يتضمن سلوك منخفض في التوجيه وعال في المساندة ، وأسلوب التفويض : يتضمن سلوك منخفض في التوجيه والمساندة .

أهم النتائج :

- وجدت علاقة طردية دالة إحصائياً بين الرضا الوظيفي وكلٍ من : العوامل المكونة لبيئة العمل ، والعوامل المكونة لمحتوى العمل من منظور هيرزبيرج Herzberg .
- لا توجد فروق دالة إحصائياً بين المتدربين وغير المتدربين في ثلاثة من أساليب القيادة الإدارية وهي : أسلوب الأمر ، وأسلوب التسويق ، وأسلوب المشاركة .
- وجدت فروق جوهرية في أسلوب التفويض ، مع عاملين اثنين فقط هما : الدرجة العلمية حيث تفوق المدراء غير الجامعيين على نظرائهم الجامعيين ، والعامل الثاني مستوى التدريب حيث تفوق فيه المدراء غير الحاصلين على دورات تدريبية على نظرائهم الحاصلين على دورات تدريبية في أسلوب التفويض .
- أسفرت الدراسة عن استخدام أسلوب الأمر أكثر في المرحلة الثانوية ، وأسلوب التسويق في المرحلة المتوسطة ، وأسلوب المشاركة في المرحلة الابتدائية .
- أشارت النتائج إلى ارتفاع درجة الرضا الوظيفي مع زيادة سنوات الخبرة .
- لاتوجد فروق جوهرية بين أساليب القيادة الإدارية في رضا المعلمين عن بيئة العمل .
- وجدت فروق جوهرية بين أساليب القيادة الإدارية في رضا المعلمين عن محتوى العمل ، لصالح أسلوب المشاركة .

١٢- دراسة الكلابي (١٩٩٧م) :

أجرى الكلابي هذه الدراسة حول العلاقة بين خصائص الوظيفة ونتائج العمل كفحصٍ جزئي لأنموذج هاكمان و أولدهام Hackman & Oldham ، بهدف فحص هذه العلاقة في بيئة العمل السعودية بين خمسٍ من الخصائص الوظيفية وهي : (تنوع المهارات ، وأهمية العمل ، وهوية العمل ، والاستقلالية ، والتغذية الراجعة) ، ومتغيرات نتائج العمل المتمثلة في : (الأداء الوظيفي ، والرضا الوظيفي ، والولاء للمنظمة ، والتوتر المصاحب للعمل ، وتعارض الدور ، وضغوط العمل ، ومشكلات العمل) .

العينـــة :

تكونت عينة الدراسة من (٢٠٣) حالات من العاملين بإحدى كبريات الشركات الخدمية السعودية بمدينة الرياض ، وبلغت نسبة السعوديين منها (٦٥٪) بواقع (١٣٢) حالة سعودية ، كما شملت العينة موظفين من مختلف المستويات الإدراية والوظيفية بالشركة .

الأدوات :

نظراً لتعدد متغيرات الدراسة استخدم الكلابي عدة أدوات لقياس هذه المتغيرات ؛ وتمثلت هذه الأدوات في التالي :

أولاً – مقاييس خصائص الوظيفة :

استخدم الكلابي قائمة خصائص الوظيفة التي طورها سيمز ، وزيلجاي ، وكيلر Sims , Szilgyi & Keller . لقياس الخصائص التالية : (تنوع المهارات ، وهوية العمل ، والاستقلالية ، والتغذية الراجعة) . كما استخدم لقياس خاصية (أهمية العمل) بنوداً تم أخذها من مقياس هاكمان و أولدهام Hackman & Oldham لتنظيم الوظيفة .

ثانياً – مقاييس نتائج العمل :

أعد الكلابي لقياس **الأداء الوظيفي** مقياساً من سبعة بنود ؛ الستة الأُول منها قام بتطويرها فامالارو Famularo لقياس عدة جوانب للأداء وهي : (جودة العمل ، وكمية العمل ، والمعرفة والمهارات ، والخبرات المطلوبة في العمل ، والمبادرة ، والمهارات الإتصالية ، وإتمام العمل طبقاً لما هو محدد للموظف) . أما البند السابع فأُخذ من من كتاب دانسيريو ، وألوتو ، ويامارينو Dansereau , & Yammarino ، لقياس رضا الرئيس المباشر عن أداء الموظفين .

ولقياس **الرضا الوظيفي** استخدم الكلابي مقياس ألوتو Alutto للرضا الوظيفي المكون من (١٨) بنداً لقياس خمسة أبعاد للرضا الوظيفي هي : (الرضا عن العمل ، والرضا عن فرص الترقية ، والرضا عن زملاء العمل ، والرضا عن الراتب ، والرضا عن الرئيس المباشر) .

ولقياس **الولاء للمنظمة** استخدم الكلابي مقياس شعور الموظف نحو منظمته من إعداد بورتر وسميث Porter & Smith ويتكون من (١٥) بنداً .

ولقياس **التوتر المصاحب للعمل** استخدم الكلابي مقياساً مكوناً من (١٥) بنداً ، قام بإعداده كان وزملاؤه Kahn et al لقياس تأثير العمل على الموظف .

ولقياس **تعارض الدور** استخدم الكلابي ثلاثة بنود من مقياس تعارض الدور والذي أعده ريزو وزملاؤه Rizzo et al لقياس مدى شعور الموظف بأنه ينجز مهمات في العمل بطريقة يعتقد أنه يمكن انجازها بطريقة مختلفة ، وشعوره بأنه يعمل تحت سياسات وإرشادات متعارضة ، وشعوره بأنه يعمل أشياء عرضة للقبول من شخص واحد فقط .

ولقياس **ضغوط العمل** استخدم الكلابي خمسة بنود من استبانة ألوتو Alutto ، و(١٣) بنداً من الاستبانة نفسها لقياس **مشكلات العمل** والسلبيات التي تواجه الموظف في عمله .

أهم النتائج :

- وجدت علاقة دالة إحصائياً بين الخصائص الوظيفية الخمس وهي : (تنوع المهارات ، والاستقلالية ، وأهمية العمل وهوية العمل ، والتغذية الراجعة) ومتغيرات نتائج العمل : (الأداء الوظيفي ، والرضا الوظيفي ، والولاء للمنظمة ، والتوترات المصاحبة للعمل ، وتعارض الدور ، وضغوط العمل ، ومشكلات العمل) وفي ذلك تأكيدٌ لأنموذج هاكمان و أولدهام Hackman & Oldham في البيئة السعودية .
- لا توجد علاقة دالة إحصائياً بين الخصائص الوظيفية الخمس وبعد الرضا عن الراتب .
- وجدت علاقة طردية دالة إحصائياً بين توفر الخصائص الوظيفية الخمس في العمل وزيادة ولاء الموظفين للمنظمة .
- وجدت علاقة عكسية دالة إحصائياً بين توفر الخصائص الوظيفية الخمس في العمل وكلٍ من : التوترات المصاحبة للعمل ، وتعارض الدور ، وضغوط العمل ، ومشكلات العمل .

ثانياً : دراسات الرضا الوظيفي في البيئة الخليجية

The Arabian Gulf Studies

١- دراسة العتيبي (١٩٩١م) :

وكانت حول الرضا الوظيفي لموظفي القطاعين الحكومي والخاص في دولة الكويت ، هدفت الدراسة إلى التعرف على مستويات الرضا الوظيفي بين القطاعين ، وعلى طبيعة العلاقة بين المتغيرات الشخصية للعينة والرضا الوظيفي ، والتعرف على أهم العناصر المحققة للرضا الوظيفي .

العينة :

تكونت العينة من (٦٦٠) موظفاً كويتياً وغير كويتي ، يعملون في ثمان إدارات حكومية ، وثمان منشآت خاصة . بواقع (٣٧٨) موظفاً من القطاع العام ، و(٢٨٢) موظفاً من القطاع الخاص .

الأدوات :

قام العتيبي بإعداد وتطوير قائمة الاستقصاء كأداة للبحث ، حيث تكونت من ثلاثة أقسام ؛ الأول للمعلومات الشخصية ، والثاني يشمل (١٨) عبارة لقياس الرضا الوظيفي ، والثالث يشمل (١٤) عبارة تقيس ترتيب أهمية العوامل المؤدية للرضا الوظيفي .

أهم النتائج :

- لم توجد فروق دالة إحصائياً بين القطاعين في الرضا الوظيفي العام .
- في حين وجدت فروق دالة إحصائياً في أبعاد الرضا الوظيفي التالية : (الترقية والمكافأة ، وعدد ساعات العمل اليومي ، ومواعيد الدوام) في صالح موظفي القطاع الحكومي .
- وجدت فروق دالة إحصائياً بين موظفي القطاعين في أبعاد الرضا الوظيفي التالية : (الراتب ، وظروف العمل المادية ، وملاءمة العمل للميول والمؤهل الدراسي ، وملاءمة الوظيفة الحالية للخبرات السابقة ، والمكانة والمنزلة الاجتماعية للوظيفة) لصالح موظفي القطاع الخاص .

- وجـــدت علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي ومتغيرات (الجنس ، والجنسية ، والعمر ، والخدمة) لدى موظفي القطاع الحكومي .
- كما وجدت علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي ومتغيرات (الجنس ، والعمر ، والراتب ، والخدمة) لدى موظفي القطاع الخاص .
- جـــاء تـــرتيب أهمية العناصر المحققة للرضا الوظيفي من وجهة نظر العينة كالتالي : عامل الشـــعور بتقدير واحترام الرؤساء أولاً في القطاع العام وثانياً في القطاع الخاص ، وعامل الشـــعور بالأمن والاستقرار الوظيفي ثانياً في القطاع العام وأولاً في القطاع الخاص ، في حين جاء عامل ظروف العمل المادية في الترتيب الرابع عشر لدى كلا القطاعين .

٢- دراسة المسلم (١٩٩٣م) :

تناولت هذه الدراسة الرضا الوظيفي لدى القوة الوطنية العاملة في الكويت . وهدفت الدراســـة إلى معرفة أثر متغيرات : الجنس ، والعمر ، والمؤهل ، والحالة الاجتماعية ، والانتماء البيـــئي ، وموقع السكن ، ونوع السكن ، وعدد أفراد الأسرة ، وقطاع العمل ، والدخل . على الرضا الوظيفي لدى القوى العاملة الوطنية في الكويت .

العينة :

تكونت العينة من (٢٣٠٠) موظفاً وموظفة من العاملين الكويتيين في القطاعين العام والخاص ، بواقع (١٤٥٠) موظفاً ، و (٨٣٨) موظفة .

الأدوات :

أعـــدت المسلم أداة الدراسة في صورة استبانة مكونة من (١٥) سؤالاً تقيس الرضا الوظيفي لدى المفحوص ، ومدى تأثير أحد عشر عاملاً على الشعور بالرضا الوظيفي ، وهذه العوامـــل هـــي : (الجـــنس ، والعمـــر ، والمؤهل ، والحالة الاجتماعية ، والانتماء البيئي ، وموقع السكن ، ونوع السكن ، وعدد أفراد الأسرة ، ونوع العمل ، والدخل الشهري) .

أهم النتائج :

- وجدت فروق جوهرية في الرضا الوظيفي بين الجنسين لصالح الذكور .
- وجدت علاقة طردية ذات معنى حقيقي بين العمر والرضا الوظيفي .
- تبين أن ذوي التأهيل العلمي المنخفض أكثر شعوراً بالرضا الوظيفي من غيرهم .
- أكدت النتائج أن الخريجين الجدد أكثر رضاً وظيفياً من الخريجين القدامى .
- أكدت النتائج أن أفراد العينة المتزوجين أكثر رضاً وظيفياً من نظرائهم غير المتزوجين .
- أكدت النتائج أن سكان العاصمة أكثر رضاً عن أعمالهم من سكان المحافظات الأخرى .

٣ - دراسة المشعان (١٤١٣هـ) :

تناولت هذه الدراسة الفروق بين الجنسين في الرضا المهني ، في ظلّ عدة أبعاد للشخصية وآثار المحكات السلوكية المؤثرة في الإنتاج من خلال انعكاسها على الرضا المهني . واستهدفت الدراسة التعرف على الفروق في الرضا الوظيفي وعلاقتها ببعض متغيرات الشخصية لدى العاملين والعاملات في المجال الصناعي ، و التعرف على الفروق بين الجنسين في المحكات السلوكية ، وفي بعض سمات الشخصية الباثولوجية (المرضية) كالعصابية ، والذهانية ، والميول الإجرامية ، وفي بعض سمات الشخصية السوية كالدافعية للإنجاز ، و الثقة بالنفس ، والانبساط .

العينة :

شملت عينة الدراسة (٢٦٦) من العاملين الكويتيين وغير الكويتيين في خمس من أكبر الشركات الصناعية بمناطق مختلفة في دولة الكويت ، بواقع (٢٢٨) من الذكور ، و (٣٨) من الإناث ، يمثلون المجموعتين الرئيسيتين لعينة الدراسة ، إضافة لذلك توجد مجموعتان أخريان فرعيتان لم يحدد الباحث عدد أفرادها كمياً ، في حين ميزهما اسمياً بمجموعة الرضا المرتفع ، ومجموعة الرضا المنخفض .

الأدوات :

اســـتخدم المشعان مقياساً للرضا المهني من إعداده وتقنينه على (٤٠) عاملاً ومشرفاً مـــن البيـــئة الكويتية ، وشمل هذا المقياس خمسين سؤالاً لقياس سبعة أبعاد تتعلق بالرضا المهني وهـــي : الرضـــا المهـــني العام ، وظروف العمل ، وزملاء العمل ، والمشرفون ، والأجور ، والتقدير والاعتراف من المسؤولين ، والمسؤولية .

كمـــا استخدم مقياس المحكات السلوكية كأداة ثانية للدراسة ، حيث تم تقنين المقياس عـــل (٢٠) مهندساً ومشرفاً في البيئة الكويتية ، وقام بتحديد ثمان محكات سلوكية للعامل لهـــا تأثير في انخفاض الإنتاج وهي : الغياب ، والوقوع في الحوادث ، والعقوبات والجزاءات ، وتـــرك العمل بدون إذن ، والتمارض وطلب الإجازات ، واتباع السلوك التحريضي ، وإساءة استعمال الآلة والخامات ، والتأخير عن العمل بدون إذن .

كمـــا اســـتخدم المشعان استخبار إيزنك Eysenck للشخصية ، الصورة المصرية التي استخدمها حنورة في الكويت عام ١٩٨٨م كأداة ثالثة للدراسة ، ويتكون المقياس من (٩٠) ســـؤالاً تقيس خمسة أبعاد للشخصية وهي : الكذب (الدفاعية) ، والعصابية ، والانبساط والانطواء ، والذهانية ، والميول الإجرامية .

واســـتخدم المشـــعان مقيـــاس للـــثقة بالنفس من قائمة التوافق الشخصي لبرنرويتر Bernreuter Personal Adjustment Inventory تـــرجمة وتقنين نجاتي على البيئة العربية والذي يـــتكون مـــن (١٩) فقرة ، حيث استخدم عدة مرات في البيئة الكويتية في دراسات مرسي ١٩٧٦م ، وتركي ١٩٧٤م ، و١٩٧٦م ، و١٩٨٠م .

وكـــأداة خامسة للدراسة استخدم المشعان مقياس الدافع للإنجاز يتضمن (٢٨) بنداً اشـــتقها تـــركي ١٩٧٤م من مقياس إدوارد للتفضيل Edward's Personal Preference وقام بتقنينه على البيئة الكويتية .

أهم النتائج :

- وجدت فروق دالة إحصائياً بين الجنسين في بعدي الانبساطية ، وظروف العمل ، لصالح مجموعة الذكور .
- وجدت فروق دالة إحصائياً بين الجنسين في محك الحوادث ، لصالح مجموعة الذكور .

- لم توجـــد فروق دالة إحصائياً بين الجنسين في أبعاد الرضا المهني التالية : (الرضا العام ، وزملاء العمل ، والأجور ، والمشرفين ، والتقدير والاعتراف ، والمسؤولية) .
- لايوجـــد أي تفاعل ذي دلالة إحصائية بين متغيرات الدراسة (الجنس ، والرضا المهني) في كافة سمات الشخصية السبعة .
- لايوجـــد أي تفاعل ذي دلالة إحصائية بين متغيرات الدراسة الجنس ، والرضا المهني ؛ في أبعـــاد الرضـــا المهني التالية (الرضا العام ، وزملاء العمل ، والأجور ، والمشرفين ، والتقدير والاعتراف) .
- وجـــد تفاعل بين المتغيرين ذو دلالة إحصائية في بعدين اثنين من أبعاد الرضا المهني هما : بعد ظروف العمل لصالح الذكور ، وبعد المسؤولية لصالح الإناث .
- لايوجد أي تفاعل دال إحصائياً بين متغيرات الدراسة (الجنس ، والرضا المهني) وأي من المحكات السلوكية الثمانية المؤثرة على خفض الإنتاج .

٤- دراسة المشعان (١٩٩٣م) :

واضـــطلعت الدراســـة بمقارنـــة الرضـــا المهـــني بين العاملين في القطاعين الحكومي والخاص ؛ بهدف التعرف على الفروق بين العاملين في القطاعين الحكومي والخاص في متغيرات الرضا المهني وهي : (الرضا العام ، وظروف العمل ، وزملاء العمل ، والأجور ، والمشرفون ، والـــتقدير ، والمســـؤولية) . كما استهدفت الدراسة أيضا إبراز الفروق بين الذكور والإناث في هذه المتغيرات للرضا المهني الآنفة إن وجدت .

العينة :

تكونـــت عيـــنة الـــبحث مـــن (٣٩٥) فرداً من العاملين في القطاعين الحكومي والخـــاص ، بواقـــع (٢١٣) فرداً من الذكور ، و(١٨٢) فرداً من الإناث . كما بلغ عدد العاملين منهم في القطاع الحكومي (١٤٦) فرداً ، وفي القطاع الخاص (٢٤٩) فرداً .

الأدوات :

استخدم المشعان لقياس الرضا الوظيفي مقياس الرضا المهني الذي قام بإعداده وتطبيقه علـى عيـنة كويـتية عام ١٩٨٩م ، ويتكون المقياس من (٥٠) عبارة تقيس سبعاً من أبعاد الرضـا المهـني : الرضـا العام عن القطاع ، وظروف العمل ، وزملاء العمل ، والمشرفين ، والأجور ، والتقدير ، والمسؤولية .

أهم النتائج :

- لم توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الجنسين في جميع أبعاد الرضا المهني السبعة .
- لم تظهـر فـروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد القطاعين الحكومي والخاص في الأبعاد التالية : (الرضا العام ، وظروف العمل ، وزملاء العمل ، والمشرفين ، والمسؤولية) .
- وجـدت فروق ذات دلالة إحصائية في بعدي (الأجور ، والتقدير) لصالح أفراد القطاع الخاص .
- لا توجد فروق بين الجنسين أو القطاعين ، او التفاعل بين الجنس والقطاع في أبعاد الرضا المهـني الـتالية : (الرضـا العـام عـن القطاع ، وظروف العمل ، وزملاء العمل ، والمشرفين ، والمسؤولية ، والرضا الكلي) .
- وجـدت فروق دالة إحصائياً بين أفراد القطاعين الحكومي والخاص في بعدي (الأجور ، والتقدير) لصالح العاملين في القطاع الخاص .

٥- دراسة المشعان (١٩٩٤م) :

وكـانت حول أثر المتغيرات الشخصية في الرضا الوظيفي لدى الموظفين الكويتيين ، بهدف معرفة طبيعة الفروق بين الكويتيين والكويتيات في أبعاد الرضا الوظيفي (الرضا لعام ، وظـروف العمـل ، وزملاء العمل ، والمشرفين ، والتقدير والاعتراف ، والمسؤولية ، والرضا الكـلي) . كمـا تهدف الدراسة إلى معرفة طبيعة الفروق في متغيرات الشخصية (العمر ، والخبرة ، ومستوى التعليم) وأبعاد الرضا الوظيفي لدى الموظفين الكويتيين .

العينة :

تكونت عينة البحث من (٣٩٢) فرداً كويتياً ؛ بواقع (١٤٦) موظفاً كويتياً ، و (١٤٦) موظفةً كويتية ، من العاملين في القطاع الحكومي .

الأدوات :

استخدم المشعان مقياس الرضا الوظيفي الذي أعده وقننه على البيئة الكويتية في عام ١٩٨٩م ، واشتمل على (٥٠) عبارة تقيس سبعة أبعاد للرضا الوظيفي هي : (الرضا العام عن القطاع ، وظروف العمل ، وزملاء العمل ، والمشرفون ، والأجور ، والتقدير ، والمسؤولية) بالإضافة إلى الدرجة الكلية للرضا .

أهم النتائج :

- لاتوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الجنسين في درجة الرضا الوظيفي الكلي .
- وجدت فروق دالة إحصائياً بين الجنسين في بعد واحدٍ فقط من أبعاد الرضا الوظيفي السبعة ، وهو بعد زملاء العمل ، إذ كانت درجة الرضا في هذا البعد لصالح الذكور .
- لم توجد فروق دالة إحصائياً في درجة الرضا الوظيفي الكلي بين متغيرات الشخصية (العمر ، والتعليم ، والخبرة) .
- وجدت فروق ذات دلالة إحصائية في بعد المشرفين فقط باعتبار العمر ، في صالح مجموعة الأكبر سناً (٢٩ عاماً فأكثر) .
- وجدت فروق ذات دلالة إحصائية في بعد المشرفين باعتبار المستوى التعليمي ، في صالح ذوي التعليم الجامعي فأكثر .
- وجدت فروق ذات دلالة إحصائية في بعد الأجور باعتبار المستوى التعليمي ، في صالح ذوي التعليم الثانوي فأقل .
- وجدت فروق ذات دلالة إحصائية في بعد المسؤولية فقط باعتبار سنوات الخبرة ؛ في صالح مجموعة ذوي الخبرة الأقل (٨ سنوات فأقل) .

ثالثاً : دراسات الرضا الوظيفي في البيئة العربية

The Arabian Studies

١- دراسة الياغي (١٩٨٦م) :

حـــول تقييم الموظف العام للحوافز في الأجهزة الحكومية الأردنية : كدراسة ميدانية مقارنـــة ، استهدفت الكشف عن علاقة الحوافز المقدمة للموظف الأردني برضاه عن وظيفته . وأيضاً الكشف عن أنواع الحوافز المقدمة ومناسبتها وكفايتها وفاعليتها في بيئة العمل .

العينة :

وتكونـــت عيـــنة الـــبحث من (٢٠٣) موظفين أردنيين من ست وزارات ودوائر مختلفة يشغلون وظائف متعددة ومتنوعة ، ذات درجات وظيفية مختلفة ، من مستوى المديرين إلى رؤساء الأقسام إلى وظائف غير إشرافية .

الأدوات :

ولقياس متغيرات الدراسة قام الياغي بتعديل استقصاء (عبدالوهاب ١٩٨٢م) الذي اســـتخدمه في دراسته للحوافز في المملكة العربية السعودية عام ١٩٨٢م بما يتناسب مع البيئة الأردنيـــة . وتضـــمنت هذه الأداة سبعة عشر بنداً مختلفة الإستجابة ، يمكن من خلالها قياس الحوافز المطبقة في بيئة العمل فعلياً ، إضافة إلى قياس بعض العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي .

أهم النتائج :

- أســـفرت النـــتائج عـــن وجود الرضا الوظيفي عند الموظفين الأردنيين – على مستوى المجموعـــات وكامل العينة – في العوامل الوظيفية التالية : (سماع الاقتراحات ، وجماعة العمل ، ومساعدة الحوافز على أداءٍ أفضل ، وأهمية الوظيفة) .
- أظهرت الدراسة عدم رضا العينة عن عامليْ : (الراتب ، وفرص الترقية في العمل) .
- جاء ترتيب أهمية العوامل الوظيفية لدى أفراد العينة وفقاً للتالي : (عامل سماع المقترحات أولاً عـــند كـــامل العينة ومجموعة الرؤساء ، وثانياً عند مجموعة المرؤوسين) ، (وعامل

جماعة العمل حلّ ثانياً عند كامل العينة ومجموعة الرؤساء ، وأولاً عند مجموعة المرؤوسين) ، واحتلت بقية العوامل : (مساعدة الحوافز على أداءٍ أفضل ، وأهمية الوظيفة ، وفرص الترقية ، والراتب) المراكز من الثالث وحتى السادس عند العينة الكلية ومجموعة الرؤساء ، ومجموعة المرؤوسين .

٢ – دراسة عبدالهادي (١٩٩٥م) :

وهي دراسة ميدانية مقارنة حول مستوى الدافعية في الحياة وعلاقتها بالرضا عن العمل في كلٍ من القطاعين العام والخاص ؛ بهدف معرفة الفروق في مستوى وأبعاد الرضا عن العمل لدى عينة الدراسة باعتبار متغيرات (قطاع العمل ، والحالة الاجتماعية) . كما استهدفت الدراسة كشف العلاقة بين الرضا عن العمل وكلٍ من مستوى وعناصر الدافعية في الحياة ، ومدة الخدمة ، والعمر . في القطاعين العام والخاص .

كما استهدفت الدراسة معرفة الفروق في مستويات وعناصر الدافعية عن الحياة على أساس (قطاع العمل ، والحالة الاجتماعية) . ومعرفة العلاقة بين مستويات وعناصر الدافعية عن الحياة مع متغيرات (مدة الخدمة ، والعمر) في كلٍ من القطاعين العام والخاص .

العينة :

تكونت عينة الدراسة من (١٦٠) فرداً مصرياً من العاملين الفنيين الحاصلين على دبلوم فني فوق المتوسط ، بواقع (٨٠) عاملاً من القطاع العام ، و (٨٠) عاملاً من القطاع الخاص .

الأدوات :

استخدمت عبدالهادي مقياس الرضا عن العمل كأداة لقياس الرضا الوظيفي ، وسبق أن أعدَّت وصَمَّمت هذه الأداة في دراسة سابقة . وتتكون هذه الأداة من (٩٠) عبارة ؛ تقيس تسعة أبعاد للرضا عن العمل هي : (الأجر والحوافز والعلاوات ، وظروف العمل ، والعلاقة بزملاء العمل ، والعلاقة بالإشراف ، والتوحد مع المؤسسة وكفاءة الإدارة ، ومزايا العاملين ، وفرص الترقي والتقدم وتحمل المسؤولية في العمل ، والمكانة والتقدير في مجال العمل ، والميل للعمل وإشباعه لحاجات الفرد) ثم الدرجة الكلية للرضا عن العمل .

وكـــأداة ثانية للدراسة استخدمت عبدالهادي لقياس الدافعية في الحياة مقياس الدافعية لـــلحياة الذي أعدته بربارا ، وهيلرس Barbara & hailers ، وقام بترجمته وتقنينه على البيئة العـــربية جابـــر عـــبدالحميد جابر ، وتتكون هذه الأداة من (١١) بنداً ، ويتألف كل بندٍ من (٥) عبارات مشتملة على ألفاظ وصفية مستندة على توصيف ماسلو Maslow للسلوك في مختلف مستويات الحاجات الخمس ، و تعبر هذه البنود عن عدة مواقف حياتية (١) .

أهم النتائج :

- توجـــد فـــروق ذات دلالة إحصائية بين العاملين في القطاعين الحكومي والخاص في كافة أبعـــاد الرضا عن العمل ، وفي صالح مجموعة القطاع الخاص باستثناء بعدٍ واحد فقط وهو (مزايا العاملين) فالفروق فيه لم تكن جوهرية .
- وجـــدت علاقـــة طـــردية دالـــة إحصائياً بين الدافعية للحياة – على مستوى الحاجات الجســـمية – وأبعـــاد الرضا عن العمل التالية فقط : (الأجر ، وظروف العمل ، وزملاء العمـــل ، والإشراف ، والتوحد مع المؤسسة وكفاءة الإدارة ، والترقي والتقدم ، المكانة والتقدير ، الميل للعمل ، ثم الدرجة الكلية للرضا عن العمل) .
- وجـــد إرتـــباط طردي إحصائي – على مستوى حاجات الأمن – مع المتغيرات التالية : (الأجـــر ، وظروف العمل ، وزملاء العمل ، والإشراف ، والتوحد مع المؤسسة وكفاءة الإدارة ، ومـــزايا العاملين ، والترقي والتقدم ، المكانة والتقدير ، الميل للعمل ، والدرجة الكلية للرضا عن العمل ، والعمر) .
- وجـــدت علاقـــة عكســـية دالـــة إحصائياً بين الدافعية للحياة – على مستوى حاجات الحب – مع بعدين إثنين من أبعاد الرضا عن العمل هما : (الأجر ، ومزايا العاملين) .
- وجـــدت علاقة عكسية دالة إحصائياً بين الدافعية للحياة – على مستوى حاجات التقدير – مـــع كـــلٍ من (ظروف العمل ، وزملاء العمل ، والإشراف ، والتوحد مع المؤسسة وكفاءة الإدارة ، والدرجة الكلية للرضا عن العمل) .

---

(١) – تتمثل هذه المواقف الحياتية في التالي : (الأصدقاء ، وقضاء وقت الفراغ ، والنقود ، والأطفال ، والأسرة ، والأنشطة ، ومكان العيش ، والعمل ، والتنشئة ، والحكومة ، والصحة) . ثم أضافت عزيزة السيد مواقف حياتية أخرى هي : (مساعدة الآخرين ، وقراءة الكتب ، والطعام ، والقيم ، والخبرات ، والسفر الطويل ، والقدرات ، والعلاقة بالآخرين ، والرحلات) .

- كما وجدت علاقة طردية على نفس المستوى مع متغير (مدة الخدمة) .
- وجـــدت ارتباطات عكسية إحصائية – على مستوى تحقيق الذات – مع الأبعاد التالية : (الأجـــر ، وظروف العمل ، وزملاء العمل ، والإشراف ، والتوحد مع المؤسسة وكفاءة الإدارة ، والـــترقي والتقدم ، المكانة والتقدير ، الميل للعمل ، ثم الدرجة الكلية للرضا عن العمل) .

٣ – دراسة أبوشيخة (١٩٩٧م) :

وتدور هذه الدراسة حول الرضا الوظيفي لرجل الأمن في أجهزة الأمن العربية . حيث اســـتهدفت قيـــاس مستوى الرضا الوظيفي لرجل الأمن في أربع دول عربية هي : (الأردن ، والإمـــارات العـــربية المتحدة ، وتونس ، والسودان) ، كما استهدفت الدراسة الكشف عن وجـــود علاقة دالة إحصائياً بين الرضا الوظيفي لرجل الأمن ومتغيرات : العمل ، والوظيفة ، والمؤهـــل التعلـــيمي ، والجنس ، والحالة الأسرية ، والعمر ، وسنوات الخدمة . كما هدفت الدراسة إلى مقارنة مستوى الرضا الوظيفي وفقاً لهذه المتغيرات .

العينة :

اشـــتملت عينة الدراسة على (٢٨٣) حالة من الذكور والإناث ، الضباط وضباط الصـــف ، والموظفـــين العامـــلين في العديد من إدارات أجهزة الأمن في الأردن ، والإمارات العربية المتحدة ، وتونس ، والسودان .

الأدوات :

قـــام أبوشيخة بإعداد إستبانة خاصة كأداةٍ لدراسته ، وتكونت من جزأين رئيسيين : يتضـــمن الأول الـــبيانات الشخصية كجهة العمل ، والوظيفة ، والإدارة أو القسم ، والمؤهل التعليمي ، والجنس ، والحالة الأسرية ، والعمر ، ومدة الخدمة بالمنظمة الحالية .

وتضـــمن الجـــزء الـــثاني ستاً وأربعين مفردة لقياس ستة أبعاد للرضا الوظيفي ممثلة في (الوظيفـــة الحاليـــة ونظمها ، والهيكل التنظيمي ، والإجراءات والسياسات والأهداف ، وعلاقات العمل ، وفلسفة الإدارة والحوافز) .

أهم النتائج :

- توجد علاقة دالة إحصائياً بين الرضا الوظيفي وخصائص رجال الأمن الوظيفية والشخصية التالية : (الدولة ، والإدارة / القسم ، والمؤهل التعليمي ، ومدة الخدمة في العمل الحالي) .
- لاتوجـــد علاقـــة دالة إحصائياً بين الرضا الوظيفي والخصائص التالية : (جهة العمل ، والجنس ، والحالة الأسرية ، والعمر) .
- هـــناك فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد العينة باعتبار الخصائص الوظيفية والشخصية الـــتالية : (الدولـــة ، وطـــبيعة الوظيفة ، والإدارة ، و المؤهل) ، من حيث الرضا عن الوظيفة الحالية ونظمها كأحد أبعاد الرضا الوظيفي .
- لم توجـــد فـــروق ذات دلالـــة إحصـــائية في بعد الوظيفة الحالية ونظمها ؛ فيما يتعلق بخصائص (الجنس ، والحالة الأسرية ، والعمر ، ومدة الخدمة بالجهاز الحالي) .
- هـــناك فـــروق ذات دلالـــة إحصائية بين أفراد العينة في بعد علاقات العمل كأحد أبعاد الرضا الوظيفي ، فيما يتعلق بالخصائص الوظيفية والشخصية التالية : (الدولة ، والإدارة / القسم ، والمؤهل ، ومدة الخدمة) .
- لم تظهـــر أي فـــروق دالة إحصائياً في بعد علاقات العمل باعتبار كلٍ من : (الوظيفة ، والجنس ، والحالة الأسرية ، والعمر) .

رابعاً : دراسات الرضا الوظيفي في البيئة الأجنبية

THE FOREIGN STUDIES

١ – دراسة جوردن Jordan 1991 :

أجرت جوردن Jordan هذه الدراسة حول مصادر الرضا الوظيفي لدى العاملين النظاميين في مجـــال التمريض ، وهدفت من خلال هذه الدراسة إلى الكشف عن الخصائص الضمنية للرضا الوظيفي المرتبطة ببقاء الممرضين في أماكن عملهم .

العينة والأدوات :

شمـــلت العيـــنة مجموعة من العاملين في مجال التمريض بإثنين من المستشفيات ؛ تمثلت الأولى في إحدى المستشفيات العامة الكبرى ، والثانية في إحدى المستشفيات الخاصة الصغيرة . ولقياس االرضا الوظيفي لدى أفراد العينة استخدمت الباحثة قائمة الوصف الوظيفي The Job Descriptive Index . وذلـــك لقياس خمسة أبعاد للرضا الوظيفي وهي : العمل ، والراتب ، وفرص الترقية ، والإشراف ، والجمهور .

أهم النتائج :

أســـفرت نتائج الدراسة عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين ممرضات وممرضي المستشفيات العامة الكبرى ونظرائهم في المستشفيات الخاصة الصغرى في بُعد جمهور العمل ، حيـــث كـــان العامـــلون بالمستشفيات الخاصة أكثر رضاً عن بُعد جمهور العمل من نظرائهم بالمستشفيات العامة .

٢ – دراسة سكوت Scott 1992 :

وهدفت الباحثة من خلال هذه الدراسة إلى الكشف عن طبيعة العلاقة بين عملية التعلم وتقبل الذات وبين الرضا الوظيفي ، لدى جماعة التمريض الخاص بالعناية المنزلية .

العينة والأدوات :

شملت العينة العاملين بمجال التمريض الذين يعملون مع الجمهور مباشرة ، في أحد عشر مركزاً طبياً بالمدن والضواحي ، في منطقتي كينكتكت وماساشوسيت Connecticut & Massachusetts .

واستخدمت الباحثة أداتين بحثية الأولى لقياس الرضا الوظيفي وتمثلت في أداة ستيمبر لقياس الرضا الوظيفي Stember's Job Satisfaction Tool ، في حين استخدمت الباحثة الأداة الثانية لقياس تقبل الذات وتمثلت في أداة كيبريك لقياس تقبل الذات Kibrick's Self Concept Tool .

أهم النتائج :

- وجدت علاقة موجبة بسيطة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي وتقبل الذات .
- لم تظهر الدراسة عن وجود علاقة دالة إحصائياً بين المؤهل العلمي والرضا الوظيفي .
- لم تسفر الدراسة عن وجود علاقة دالة إحصائياً بين المؤهل العلمي وتقبل الذات .

٣ – دراسة آدمز Adams 1993 :

وأجرت آدمز Adams هذه الدراسة حول إدراك فريق التمريض لدور رئيس التمريض ، وأسلوب المشاركة القيادية ، والرضا الوظيفي . وهدفت الدراسة إلى تحديد العلاقة بين هذه المتغيرات ، والكشف عما إذا كان إدراك فريق التمريض للرئيس ، ومشاركتهم في أسلوب القيادة يؤدي إلى رضاً وظيفي أكثر أم لا ؟

العينة والأدوات :

شملت عينة الدراسة (١٩) ممرض وممرضة من العاملين في ثلاث وحدات للعناية المركزة . واستخدمت الباحثة لقياس أسلوب قيادة رئيس التمريض من خلال استقصاء الرأي في نوع القيادة The Leadership Opinion Questionnaire ، ولقياس الرضا الوظيفي استخدمت الباحثة استقصاء رضا الممرض والممرضة The Nurse's Satisfaction Questionnaire.

أهم النتائج :

- لم تظهر النتائج أسلوباً قيادياً محدداً ومدركاً بشكل واضح ومتفق عليه بين أفراد العينة .
- لم تسفر النتائج عن وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين أسلوب القيادة والرضا الوظيفي لدى العاملين في المجال التمريضي .

٤ – دراسة هيربك Harbek 1993 :

أجرت هيربك Harbek هذه الدراسة للكشف عن حقيقة طبيعة العلاقة بين تأثيرات المناخ التنظيمي في المستشفيات على الرضا الوظيفي للعاملين النظاميين في المجال التمريضي .

العينة والأدوات :

شملت العينة (٣٣) من العاملين في مجال التمريض من مستويات وظيفية عدة ، واستخدمت الباحثة لقياس المناخ التنظيمي المدرك لدى العينة من خلال استقصاء ليتوين و سترينجر للمناخ التنظيمي The Litwin & Stringer's Organizational Climate Questionnaire ، كما استخدمت لقياس الرضا الوظيفي لدى العينة استقصاء ستامبس و بايدومونت للرضا عن العمل Stamps & Piedmont's Work Satisfaction Questionnaire

أهم النتائج :

أشارت النتائج إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المناخ التنظيمي والرضا الوظيفي لدى أفراد العينة ، حيث كان لجانبي الدعم والمسؤولية كجوانب للمناخ التنظيمي الأثر الواضح على الرضا الوظيفي للعاملين في المجال التمريضي .

٥ – دراسة فينتريسكا Ventresca 1994 :

ركّز فينتريسكا Ventresca في دراسته هذه على الرضا الوظيفي كبلوغ لهدف جماعة التمريض . كما حاول من خلال هذه الدراسة الكشف عن هوية العوامل التي تسهم في تحقيق الهدف من الرضا الوظيفي لجماعة التمريض .

العينة والأدوات :

شملت العينة اثنتين وستين جماعة من جماعات التمريض ، تمّ قياس رضاهم الوظيفي من خلال أداة ترينور ، وويد لقياس الرضا الوظيفي Traynor & Wade's Job Satisfaction Tool .

أهم النتائج :

- أشـــارت النـــتائج إلى وجود علاقة دالة إحصائياً بين مستوى الرضا الوظيفي وكلٍ من : الرضا الشخصي ، والرضا عن ضغط العمل ، والرضا عن الدعم التخصصي ، والرضا عن الراتب ، والتوقعات المستقبلية ، والرضا عن التدريب .
- لم تؤكد الدراسة حقيقة كون الرضا الوظيفي كبلوغ لهدف جماعة التمريض .

الدراسات المتعلقة بوجهة العزو
Locus Of Control Studies

أولاً : دراسات وجهة العزو في البيئة السعودية
The Saudi Studies

١ – دراسة بن سيديا (١٩٨١م) :

وتناولت هذه الدراسة علاقة مصدر الضبط بمفهوم الذات لدى طالب الجامعة . للكشف عن علاقة الضبط الداخلي والضبط الخارجي مع كلٍ من تكامل الشخصية ، والتكيف العام ، واضطرابات الشخصية ، والدفاعات الموجبة .

العينة :

شملت عينة الدراسة (٢٠٠) طالباً من طلاب الأقسام المختلفة بالكليات الأدبية – باستثناء طلاب قسم علم النفس – ومن مختلف المستويات الدراسية الأربعة ، بواقع (١٠٠) طالباً من كلية التربية ، و (٥٠) طالباً من كلية الآداب ، و (٥٠) طالباً من كلية العلوم الإدارية) بجامعة الملك سعود بالرياض .

الأدوات :

استخدم بن سيديا أداتين لهذه الدراسة ، الأولى مقياس روتر Rotter للضبط الداخلي / الخارجي لقياس مصدر الضبط ، بعد أن قام بترجمته إلى العربية وتقنينه على البيئة السعودية . ويتكون المقياس من (٢٣) فقرة كل منها يتضمن عبارتين إحداهما تقيس الضبط الداخلي والأخرى لقياس الضبط الخارجي ، كما توجد ست فقرات في المقياس دخيلة لاعلاقة لها بالقياس ، وقد وضعت كمشتتات حتى لا يكتشف المفحوص هدف المقياس .

استخدم بن سيديا مقياس ويليام فيتس William Fitts لقياس مفهوم الذات ، وفقاً للصورة التي أعدها صفوت فرج وسهير كامل ، بعد إعادة صياغة بعض العبارات بما يتناسب مع البيئة السعودية . وتضمن المقياس ستة مقاييس فرعية هي : الذهان ، وتكامل الشخصية ، والعصاب ، وسوء التكيف العام ، والدفاعات الموجبة ، واضطرابات الشخصية .

أهم النتائج :

- وجدت علاقة موجبة دالة إحصائياً بين الضبط الخارجي والعصابية .
- وجدت علاقة سالبة دالة إحصائياً بين الضبط الخارجي وتكامل الشخصية .
- وجدت علاقة موجبة دالة إحصائياً بين الضبط الداخلي واضطرابات الشخصية .
- وجدت فروق دالة إحصائياً في بُعد العصابية لصالح ذوي الضبط الخارجي .
- وجدت فروق دالة إحصائياً في كلٍ من : (تكامل الشخصية ، والعصاب ، واضطرابات الشخصية) في صالح ذوي الضبط الداخلي ؛ علماً بان درجات الأبعاد مقلوبة باستثناء بعد تكامل الشخصية .

٢ - دراسة عبد الكريم (١٩٨٥م) :

وتناولت هذه الدراسة بنية التفكير الدجماتي وعلاقتها ببعض متغيرات الشخصية المرتبطة بتقدير الذات ووجهة الضبط . وهدفت الدراسة إلى إظهار طبيعة العلاقة بين الدجماتية (الانغلاق الفكري) وكلٍ من تقدير الذات ، ووجهة الضبط ، كما استهدفت الدراسة الكشف عن حقيقة الفروق في هذه المتغيرات بين مختلف مستويات طلاب الجامعة ، وأيضاً بين مختلف التخصصات الدراسية في مجتمع الدراسة .

العينة :

واشتملت العينة على (١٦٣) طالباً من جامعة الملك سعود بمدينة الرياض .

الأدوات :

- استخدم عبد الكريم عدة أدوات بحثية ، فاستخدم الصورة (هـ) من مقياس الدجماتية الذي أعده روكتش Rokeach لقياس الانفتاح والانغلاق الفكري ، وتكون المقياس من أربعين فقرة . قام عبدالكريم بترجمتها وتقنينها على البيئة السعودية ، بعد أن استبعد الفقرتين الأُول لعدم مناسبتها . حيث تعبر الدرجة العالية على المقياس عن الانغلاق الفكري .
- ولقياس تقدير الذات استخدم مقياس روزنبرج Rosenberg لتقدير الذات ، وتكون المقياس من عشر فقرات ، قام عبد الكريم بترجمتها ومن ثمَّ تقنين المقياس على البيئة السعودية .

- ولقياس وجهة الضبط استخدم مقياس العوامل الثلاثة لوجهة الضبط ريد ، و وير Reid & Ware ، ويتكون من (٤٥) فقرة موزعة على ثلاثة مقاييس فرعية هي : الضبط الذاتي ، وضـــبط الأنظمـــة الاجتماعية ، والقدرية . حيث تشير الدرجة المرتفعة على المقياس إلى الضـــبط الداخلي ، وقام عبدالكريم بترجمته وتقنينه على البيئة السعودية بعد استبعاد فقرتين لعدم مناسبتها .

أهم النتائج :

- وجدت علاقة موجبة ذات دلالة إحصائية بين تقدير الذات والتفكير الدجماتي .
- وجدت علاقة موجبة دالة إحصائياً بين تقدير الذات و الضبط الداخلي .
- وجدت علاقة موجبة دالة إحصائياً بين الضبط الداخلي والانفتاح الفكري .
- وجدت فروق دالة إحصائياً في وجهة الضبط بين مجموعتي ذوي الدرجات المنخفضة وذوي الدرجات المرتفعة على مقياس الدجماتية .
- لم تظهر فروق دالة إحصائياً بين مجموعتي المستوى الأول والأخير لطلاب الجامعة في كل من : (الدجماتية ، وتقدير الذات ، ووجهة الضبط) .
- لم تظهـــر فـــروق دالـــة إحصائياً بين مجموعتي طلاب الآداب وطلاب العلوم في كل من : (الدجماتية ، وتقدير الذات ، ووجهة الضبط) .
- لم تظهـــر فروق دالة إحصائياً في تقدير الذات بين مجموعتي ذوي الدرجات المنخفضة وذوي الدرجات المرتفعة على مقياس الدجماتية .

٣ – دراسة دسوقي (١٩٨٨م) :

وهـــي دراســـة مقارنة حول مركز التحكم وعلاقته بمفهوم الذات لدى أعضاء هيئة التدريس بالجامعة ومعلمي المرحلة الثانوية العامة . بهدف معرفة الفروق بين العاملين في التعليم العـــام والتعلـــيم الجامعي على مُتغيري مركز التحكم ومفهوم الذات ، والتعرف على طبيعة العلاقة بين مركز التحكم ومفهوم الذات لدى العاملين بمهنة التعليم العام والجامعي .

العينة :

شمـــلت العينة (٨٥) فرداً ممن يمارسون مهنة التعليم في المدينة المنورة ، بواقع (٣٢) عضواً من أعضاء هيئة التدريس بفرع جامعة الملك عبدالعزيز بالمدينة المنورة ، و (٥٣) معلماً من معلمي المرحلة الثانوية .

الأدوات :

استخدم دسوقي أداتين لقياس متغيراتع البحث ، تمثلت الأولى في مقياس مركز التحكم لدسوقي ؛ والمستنبط من مقياس مركز التحكم لفاروق عبدالفتاح بصورتيه على البيئة المصرية ثم قام دسوقي بتقنينه على البيئة السعودية ، فجاءت صورته النهائية في (٤٠) عبارة يتم من خلالها معرفة مركز التحكم لدى المفحوص .

ولقياس مفهوم الذات قام دسوقي باستخدام اختبار مفهوم الذات لمنسي (١٩٨٤م) الخـــاص بالبيـــئة السعودية ، ويتكون من (١٠٠) مفردة ، موزعة على خمسة أبعاد هي : (مفهـــوم الذات الجسمية ، ومفهوم الذات الخلقية ، ومفهوم الذات الذاتية ، ومفهوم الذات الأسرية ، ومفهوم نقد الذات) .

أهم النتائج :

- وجدت علاقة ذات دلالة إحصائية بين مركز التحكم وكلٍ من : (مفهوم الذات العام ، مفهوم القيمة الذاتية ، ومفهوم نقد الذات) لدى مجموعة أساتذة الجامعة .
- وجدت علاقة ذات دلالة إحصائية بين مركز التحكم وكلٍ من : (مفهوم الذات العام ، ومفهوم الذات الخلقية ، ومفهوم الذات الأسرية) لدى مجموعة معلمي الثانوية .
- وجدت فروق ذات دلالة إحصائية في مركز التحكم بين مجموعة أساتذة الجامعة ومجموعة معلمي الثانوية ، مشيرةً إلى أن مجموعة أساتذة الجامعة هم الأكثر تحكماً داخلياً .
- وجـــدت فـــروق ذات دلالة إحصائية المجموعتين في كلٍ من : (مفهوم القيمة الذاتية ، ومفهوم الذات الأسرية ، ومفهوم نقد الذات) في صالح مجموعة أساتذة الجامعة .

٤ – دراسة الزهراني (١٩٨٩م) :

وكــانت حــول وجهة الضبط ومفهوم الذات وعلاقتهما بالتحصيل الدراسي لدى طلاب الثانوية المطورة في المنطقة الغربية بالمملكة العربية السعودية . حيث هدفت الدراسة إلى الكشــف عــن وجهــة الضبط التحصيلية ببعديها الداخلي والخارجي لدى مجتمع الدراسة ، وإظهــار العلاقــة بين مفهوم الذات ووجهة الضبط من جهة ، والتحصيل الدراسي من جهة أخــرى ، كما هدفت الدراسة إلى إبراز الفروق إن وجدت في التحصيل الدراسي بين ذوي العزو الداخلي وذوي العزو الخارجي .

العينة :

شمــلت عيــنة الدراسة (٦٧٨) طالباً يمثلون إحدى عشرة مدرسة بالمرحلة الثانوية المطورة في مختلف مدن المنطقة الغربية وهي : (مكة المكرمة ، وجدة ، والطائف) . تراوحت أعمارهم مابين (١٥ – ٢٤) عاماً .

الأدوات :

اســتخدم الزهــراني ثلاث أدوات لقياس متغيرات الدراسة ، تمثلت الأولى في مقياس المسؤولية التحصيلية لطلاب المرحلتين الثانوية الجامعية ؛ والذي أعده وقننه على البيئة السعودية (ابــن مانع ١٩٩٣م) ، لقياس وجهة التحكم . وتضمنت هذه الأداة تسعة عناصر يشتمل كــلٌ مــنها عــلى ثمانية مواقف أربعة للنجاح والأخرى للفشل ، وتتمثل هذه العناصر في : (المدرس ، والمحتوى الدراسي ، والبيئة المدرسية ، والأسرة والمجتمع ، والامتحانات ، والنظام التعليمي ، والإرشاد ، والأنشطة المدرسية ، واستثمار وقت الفراغ) .

وكــأداة ثانيــة للدراسة استخدم الزهراني اختبار مفهوم الذات المدرسي الذي أعده محمود عطا ، ويتكون من (٥٥) بنداً تقيس مفهوم الذات المدرسي في أربعة صور تتعلق بكلٍ من : مفهوم الذات عن القدرة العقلية ، ومفهوم الذات الاجتماعية ، ومفهوم الذات الشخصية ومفهوم الذات عن العادات ، والاتجاهات الدراسية ، إضافة إلى البيانات العامة .

أمــا الأداة الثالثة فتمثلت في النقاط التراكمية المعطاة للطالب في المواد الدراسية ، من واقع السجلات الرسمية بالمدرسة ، وذلك ضمن تصنيف رباعي كالتالي : (المجموعة الأولى من ٤ – ٥ نقــاط ، والــثانية من ٣ – أقل من ٤ نقاط ، والثالثة من ٢ – أقل من ٣ نقاط ، والرابعة أقل من ٣ نقاط) .

أهم النتائج :

- وجدت علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين وجهة الضبط ومفهوم الذات .
- وجدت علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين وجهة الضبط والمسؤولية التحصيلية .
- وجدت علاقة إيجابية دالة إحصائياً بين مفهوم الذات والمسؤولية التحصيلية ،
- وجــدت علاقــة إيجابية دالة إحصائياً بين أبعاد مفهوم الذات المدرسي الأربعة والتحصيل الدراسي ؛ باستثناء مفهوم الذات الاجتماعية .
- كمــا وجــدت فــروق دالة إحصائياً في التحصيل الدراسي بين ذوي الضبط الداخلي / الخارجي في صالح ذوي الضبط الداخلي .
- كمــا وجــدت فــروق دالــة إحصائياً في مفهوم الذات ، بين ذوي الضبط الداخلي / الخارجي في صالح ذوي الضبط الداخلي ، في كل من مواقف النجاح ومواقف الفشل .
- كما وجدت فروق دالة إحصائياً في التحصيل الدراسي بين ذوي المفهوم الموجب / السالب للذات ؛ في صالح ذوي المفهوم الموجب .

٥ – دراسة اللهيبي (١٤١٦هـ) :

وتــناولت هذه الدراسة وجهة الضبط ومفهوم الذات لدى المدخنين وغير المدخنين ، حيث استهدفت الكشف عن وجهة الضبط الداخلي والخارجي لدى المدخنين وغير المدخنين ، ومعــرفة الفــروق بينهم من ذوي الضبط الداخلي والخارجي منهم في مفهوم الذات ، كما هدفت إلى كشف العلاقة بين وجهة الضبط ومفهوم الذات لدى المدخنين وغير المدخنين .

العينة :

اشتملت عينة الدراسة على (٢٥٠) طالباً مدخناً ، و (٢٥٠) طالباً غير مدخن من طـــلاب الســـكن الداخـــلي في عشر وحدات سكنية ، خاصة بطلاب جامعة أم القرى بمكة المكرمة .

الأدوات :

استخدم اللهيبي عدة أدوات لقياس متغيرات الدراسة ، فلقياس مصدر الضبط استخدم مقيـــاس روتر Rotter للضبط الداخلي / الخارجي ؛ الصورة العربية التي قننها بن سيديا على البيئة السعودية .

ولقيـــاس مفهوم الذات استخدم مقياس مفهوم الذات الذي أعده زهران ١٩٧٦م ، مكـــون مـــن (٦٠) مفردة لوصف الذات من خلال خمسة أبعاد هي : (البعد الجسمي ، والبعد الانفعالي ، والبعد الاجتماعي ، والبعد العام) .

إضـــافة إلى ذلك أعد اللهيبي إستمارة خالصة لجمع البيانات الشخصية والمتمثلة في : (السن ، والمستوى الدراسي الجامعي ، ومدة الاستمرار على عادة التدخين - للمدخنين -) .

أهم النتائج :

- أظهرت النتائج أن المدخنين أكثر اعتقاداً في وجهة الضبط الخارجي ، وغير المدخنين أكثر اعتقاداً في وجهة الضبط الداخلي .
- لم توجـــد فروق بين ذوي الضبط الداخلي من المدخنين وغير المدخنين على أبعاد مفهوم الذات ، ماعدا البعد العام فقط ؛ حيث اتجهت الفروق لصالح المدخنين .
- لم توجـــد فروق بين ذوي الضبط الخارجي من المدخنين وغير المدخنين على أبعاد مفهوم الذات .
- أن ذوي الضبط الداخلي من أفراد العينة يُكوِّنون مفهوماً موجباً للذات .
- أن ذوي الضبط الخارجي من أفراد العينة يُكوِّنون مفهوماً سالباً للذات .

٦ – دراسة المطيري (١٩٩٦م) :

حـــول أســـاليب مواجهـــة أزمة الهوية وعلاقتها بوجهة الضبط لدى طلاب المرحلة الـــثانوية ، وهدفـــت الدراسة إلى التعرف على أساليب مواجهة أزمة الهوية Identity Crisis الأكـــثر اســـتخداماً عـــند طلاب المرحلة المتوسطة والثانوية بمدينة الرياض ، كما هدفت إلى دراسة العلاقة بين هذه الأساليب ووجهة الضبط ببعديه الداخلي والخارجي لديهم .

العينة :

شمـــلت عينة الدراسة (٣٨٧) طالباً سعودياً بالمرحلة الثانوية ، من مختلف الصفوف والتخصصات ، بالمدارس الحكومية التابعة للمناطق التعليمية المختلفة بمدينة الرياض .

الأدوات :

واستخدم المطيري مقياسين للدراسة ، وهما مقياس أساليب المواجهة أزمة الهوية الذي قـــام بإعداده وتقنينه بنفسه على البيئة السعودية ، اعتماداً على دراسات أريكسون Erikson ومقـــاييس آدمز ، ومارشيا ، وشيلا Adams , Marcia & Sheila ومقياس عادل عبدالله ، ويـــتكون المقيـــاس من (٥٢) بنداً تقيس أربعة أساليب لمواجهة الهوية وهي : (التشتت ، والانغلاق ، والتأجيل ، والإنجاز) .

كمـــا استخدم المطيري لقياس وجهة الضبط مقياس ليفكورت Lefcourt في صورته العـــربية الـــتي تـــرجمها وقننها على البيئة السعودية كلٍ من الشناوي وبداري ، بعد أن قام المطـــيري بإعـــادة صياغة بعض البنود لتتناسب مع عينة دراسته ، وتكون المقياس من (٤٨) عبارة موزعة بالتساوي على مقياسين فرعيين هما التحصيل الدراسي والاندماج الاجتماعي .

أهم النتائج :

- وجـــدت فروق دالة إحصائياً في كافة أساليب مواجهة أزمة الهوية الأربعة ، بين مختلف صفوف المرحلة الثانوية في صالح طلاب الصف الثالث .
- وجـــدت فـــروق دالة إحصائياً في أساليب مواجهة أزمة الهوية (التشتت ، والانغلاق ، والإنجاز) بين مختلف تخصصات المرحلة الثانوية في صالح طلاب القسم الأدبي .

- وجدت علاقة موجبة ذات دلالة إحصائية بين وجهة الضبط وأساليب مواجهة أزمة الهوية التالية : (الانغلاق ، والتأجيل ، والإنجاز) .
- وجدت فروق دالة إحصائياً في أساليب مواجهة أزمة الهوية (التشتت ، والانغلاق) بين ذوي الضبط الداخلي / الخارجي ، لصالح ذوي الضبط الداخلي .
- وجدت فروق دالة إحصائياً في أسلوب مواجهة أزمة الهوية (الإنجاز) بين ذوي الضبط الداخلي / الخارجي ، لصالح ذوي الضبط الخارجي .

٧ – دراسة إبراهيم ، وعبد الحميد (١٩٩٧م) :

حـــول العدوانيـــة وعلاقتها بموضع الضبط وتقدير الذات ، حيث هدفت الدراسة إلى الكشف عن طبيعة العلاقة بين العدوانية وكلٍ من : موضع الضبط ، وتقدير الذات .

العينة :

تكونت عينة الدراسة من (٢٠٨) طلاب من مختلف أقسام كلية اللغة العربية والعلوم الاجتماعية ، بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية بمدينة أبها بالمملكة العربية السعودية .

الأدوات :

اســـتخدم الباحثان ثلاث أدوات لقياس متغيرات الدراسة ، فلقياس العدوانية استخدما اســـتخبار العدوانية الذي أعداه وقنناه على البيئة السعودية ، واعتمد الباحثان في بناء المقياس عـــلى مقياس العدوانية إعداد باس ، وبري Buss & Perry , 1992 ، وعلى اختبار الشخصية متعدد الأوجه اقتباس وإعداد عطية هنا وآخرون .

ولقياس موضع الضبط فاستخدم الباحثان مقياس بداري ، والشناوي لموضع الضبط ، وهـــو صـــورة مترجمة ومقننة على البيئة العربية لمقياس ليفكورت Lefcourt , 1981 ، الذي يحـــتوي على (٢٤) عبارة مناصفة بين مواقف النجاح ومواقف الفشل ، وموزعة بالتساوي على أربعة أبعاد : (القدرة ، والجهد ، والبيئة ، والحظ) .

ولقيـــاس تقدير الذات استخدم الباحثان مقياس كحالة لتقدير الذات ، والذي يتكون من عشرين مفردة سبع منها موجبة وبقية العبارات سالبة ، وهو مأخوذ من مقياس روزنبيرج Rosenberg , 1979 لـــتقدير الـــذات ، ومقياس جيتر – فيلد Jainas – Field , 1959 لعدم الملائمة في المشاعر .

أهم النتائج :

- وجدت علاقة موجبة بين درجة موضع الضبط ، ومختلف أبعاد العدوانية .
- وجدت علاقة سالبة بين درجة تقدير الذات ، ومختلف أبعاد العدوانية .
- وجـــدت فـــروق ذات دلالة إحصائية على درجة العدوانية ، بين مجموعتي الضبط الداخلي والضبط الخارجي ، في صالح مجموعة ذوي الضبط الخارجي (أي أكثر عدوانيةً) .
- وجـــدت فـــروق ذات دلالـــة إحصائية على درجة العدوانية ، بين مجموعتي تقدير الذات المرتفع والمنخفض ، في صالح ذوي تقدير الذات المنخفض (أي أكثر عدوانية) .

ثانياً : دراسات وجهة العزو في البيئة الخليجية

The Arabian Gulf Studies

١ - دراسة عبد الباسط (١٩٩٢م) :

تـــدور هـــذه الدراسة حول علاقة مصدر الضبط بالدافع للإنجاز لدى طالبات الكلية المتوســـطة بســـلطنة عمان . وهدفت إلى كشف طبيعة هذه العلاقة لدى الطالبات العمانيات بالكـــلية المتوســـطة ، وإبـــراز الفروق في كلٍ من : (مصدر الضبط ، والدافع للإنجاز) بين الفرقتين الأولى والثانية للطالبات العمانيات بالكلية .

العينة :

شمـــلت العينة بعضاً من الطالبات العمانيات بالفرقتين الأولى والثانية في كلية المعلمات المتوســـطة بالرســـتاق في ســـلطنة عمان ، من مختلف التخصصات . تم تحديد أعدادهن وفقاً لخضـــوعهن لفحـــص أدوات الدراســـة كالتالي : (٩٦) طالبة طبق عليهن مقياسي وجهة الضـــبط ، والدافع للإنجاز معاً ، ثم (١٣١) طالبة طبق عليهن مقياس وجهة الضبط فقط ، في حين بلغ عدد الطالبات اللاتي تم فحصهن فقط بمقياس الدافعية للإنجاز هو (١٨٠) طالبة عمانية .

الأدوات :

اســـتخدم عبدالباســـط الصورة التي قننها موسى على البيئة المصرية لمقياس نويكي ، وســـتريكلاند للضـــبط الداخلي والخارجي Nowicki & Strickland's Internal External Control Scale ، بعد تعديل بعض الألفاظ لتتناسب مع البيئة العمانية . ويتكون المقياس من (٤٠) عبارة يجاب عليها (بنعم ، أو لا) ، يتم من خلالها الكشف عن وجهة الضبط لدى المفحوص .

كمـــا استخدم عبد الباسط لقياس الدافعية للإنجاز أيضاً الصورة المعربة من قبل موسى لمقيـــاس (هيرمانـــز Hermans) للدافع للإنجاز ، بعد أن قام عبد الباسط بتقنينه على البيئة العمانيـــة ، ويتكون المقياس من (٢٨) فقرة ، كل منها يحتوي على جملة ناقصة ملحقة بعدة عبارات يختار المفحوص منها مايراه الأنسب .

أهم النتائج :

- أظهرت النتائج ثمة علاقة إيجابية بين درجة مصدر الضبط ودرجة الدافعية للإنجاز .
- أظهـــرت النـــتائج فـــروقاً دالة إحصائياً في الدافعية للإنجاز بين طالبات الضبط الداخلي وطالـــبات الضـــبط الخـــارجي ، لصالح ذوات الضبط الداخلي (أي أنهن أكثر دافعية للإنجاز) .
- أظهرت النتائج فروقاً ذات دلالة إحصائية في الدافعية للإنجاز بين طالبات الفرقتين الأولى والثانية ، لصالح طالبات الفرقة الأولى ، وهن الأقل عمراً .
- لم تظهر النتائج فروقاً دالة إحصائياً في وجهة الضبط بين الفرقتين الأولى والثانية .

٢ – دراسة سليمان ، وعبدالله (١٩٩٦م) :

تـــناولت هذه الدراسة موضع الضبط في علاقته بكلٍ من قوة الأنا ، والقلق لدى عينة مـــن طلـــبة وطالبات جامعة قطر . وهدفت إلى التعرف على اتجاه العلاقة بين موضع الضبط الداخلي / الخارجي ، وكلٍ من قوة الأنا ، ومستوى القلق . وكشف الفروق في تلك الأبعاد النفسية ، تبعاً لمتغير الجنس لدى طلاب وطالبات جامعة قطر .

العينة :

شملت عينة الدراسة (٣٠٠) طالباً وطالبة من كليات : التربية ، والإنسانيات والعلوم الاجتماعية ، والإدارة والاقتصاد بجامعة قطر ، مناصفةً بين الذكور والإناث بالتساوي .

الأدوات :

اســـتخدم الباحـــثان لقيـــاس موضع الضبط مقياس روتر Rotter للضبط الداخلي / الخارجي الصورة التي ترجمها كفافي ١٩٨٢م إلى اللغة العربية ، ويتكون من (٢٣) فقرة .

ولقياس قوة الأنا استخدم الباحثان مقياس بارون لقوة الأنا Baron's Ego - Strength Scale ، وقام بنقله وتقنينه على البيئة العربية علاء الدين كفافي ١٩٨٢م . ويتكون المقياس من (٦٤) بنداً ، تقيس عدة مظاهر لقوة الأنا .

والدرجـــة العالية تشير إلى : اليقظة ، والعزيمة ، والمبادرة ، وسعة الحيلة ، والمثابرة ، والمغامـــرة ، والاستقلالية ، والصراحة ، والثقة ، والمسؤولية . كما أن الدرجة المنخفضة تشير إلى : الاعتمادية ، والتصنع ، والتكلف .

ولقيـــاس القلق استخدم الباحثان الصورة العربية المعدلة من قبل فهمي ، وغالي لمقياس جـــانيت تيلور للقلق الصريح Janet Taylor Manifest Anxiety Scale ، كما قام سليمان ، وعبدالله بتقنين هذه الصورة العربية على البيئة القطرية . ويتكون المقياس من (٥٠) عبارة مشـــتقة من اختبار مينسوتا المتعدد الأوجه للشخصية Minnesota Multiphasic Personality Inventory (M.M.P.I.) .

أهم النتائج :

- وجدت علاقة إرتباطية موجبة دالة إحصائياً ، بين موضع الضبط الداخلي وقوة الأنا .
- وجدت علاقة إرتباطية سالبة دالة إحصائياً ، بين موضع الضبط الخارجي وقوة الأنا .
- لم تظهر علاقة دالة إحصائياً ، بين كلٍ من : (الضبط الداخلي ، والضبط الخارجي ، وقوة الأنا) مع القلق .
- وجدت فروق دالة إحصائياً في قوة الأنا بين ذوي الضبط الداخلي ، لصالح الطلاب .
- وجدت فروق دالة إحصائياً في قوة الأنا ، بين ذوي الضبط الخارجي ، لصالح الطالبات .
- وجدت فروق ذات دلالة إحصائية في قوة الأنا لدى العينة ، لصالح الطلاب .
- وجدت فروق دالة إحصائياً في مستوى القلق لدى العينة ، لصالح الطالبات .

ثالثاً : دراسات وجهة العزو في البيئة العربية

The Arabian Studies

١ – دراسة أبو ناهية (١٩٨٧م) :

وتناولت الدراسة الفروق في الضبط الداخلي و الخارجي لدى الأطفال ، والمراهقين ، والشباب ، والمسنين من الجنسين بقطاع غزة . بهدف الكشف عن هذه الفروق باعتبار كلٍ من المرحلة السِّنية ، والجنس .

العينة :

شملت العينة (٣٥٤) شخصاً من الذكور ، و (٣٤٦) حالة من الإناث ، موزعين على مختلف المراحل السِّنية التالية : (الأطفال : ١٢٦ ، والمراهقين : ١٦٧ ، والشباب : ١٧٨ ، ووسط العمر : ١٣٩ ، والمسنين : ٩٠) . لمختلف المستويات التعليمية .

الأدوات :

استخدم أبو ناهية مقياس نويكي ، و ستريكلاند Nowicki & Strickland للضبط الداخلي والخارجي للأطفال والمراهقين ، الصورة التي عربها وقننها بنفسه على البيئة العربية . ويتكون المقياس من (٤٠) عبارة يجاب عليها (بنعم ، أو لا) ، يتم من خلالها الكشف عن وجهة الضبط لدى المفحوص .

كما استخدم مقياس الضبط الداخلي والخارجي للراشدين ، الذي قام موسى ، وأبو ناهية ١٩٨٧م بإعداده وتقنينه على البيئة العربية ، بناءً على تعديلات أجريت على بعض عبارات مقياس نويكي ، و ستريكلاند Nowicki & Strickland للضبط الداخلي /الخارجي للأطفال والمراهقين ، وبقي عدد العبارات على ماهو عليه في الأصل .

أهم النتائج :

- وجدت فروق دالة إحصائياً في وجهة الضبط بين الأطفال والمراهقين ؛ لصالح الأطفال .
- وجدت فروق دالة إحصائياً في وجهة الضبط بين الأطفال والشباب ؛ لصالح الأطفال .

- وجدت فروق دالة إحصائياً في وجهة الضبط بين الأطفال والمسنين ؛ لصالح الأطفال .
- وجدت فروق دالة إحصائياً في وجهة الضبط بين المراهقين والشباب ؛ لصالح المراهقين .
- وجدت فروق دالة إحصائياً في وجهة الضبط بين المراهقين والمسنين ؛ لصالح المسنين .
- وجدت فروق دالة إحصائياً في وجهة الضبط بين الشباب والمسنين ؛ لصالح المسنين .
- وجـــدت نفـــس الفروق السابقة بين المراحل السِّنية للذكور والإناث كلٍ على حدة ، باستثناء الفروق بين الأطفال والمسنين لم تكن دالة إحصائياً .
- لا توجـــد فروق ذات دلالة إحصائية في وجهة الضبط بين الجنسين ، في مختلف المراحل السِّنية للعينة : (الطفولة ، والمراهقة ، والشباب ، ووسط العمر ، ومرحلة المسنين) .

٢ – دراسة موسى (١٩٨٩م) :

وكـــانت الدراســـة حـــول الضـــبط الداخـــلي والخارجي لدى المدخنين والمقلعين عـــن الـــتدخين ، حيث استهدفت معرفة نوعية الضبط لدى طلاب جامعة الأزهر المدخنين وغير المدخنين ، كما هدفت إلى إبراز الفروق في وجهة الضبط بين المدخنين وغير المدخنين .

العينة :

تكونـــت عيـــنة الدراسة من (١٩٠) طالباً من طلاب عدة كليات بجامعة الأزهر ، بواقع (٩٠) طالباً من المدخنين بكثرة ، و (١٠٠) طالباً من الذين أقلعوا عن التدخين .

الأدوات :

اســـتخدم موسى مقياس موضع الضبط الداخلي والخارجي للكبار الذي أعده كلٌّ من نويكـــي ، و دوك Nowicki & duke , 1974 متضـــمناً أربعـــين سؤالاً . وتعبر الدرجة المـــرتفعة عـــلى المقياس عن الاعتقاد في الضبط الخارجي ، وتم استخدام الصورة العربية المقننة للبيئة المصرية ، من قبل موسى ، وأبوناهية .

أهم النتائج :

- أظهرت النتائج أن مجموعة المدخنين أكثر اعتقادا في الضبط الخارجي .
- كما أشارت النتائج إلى أن مجموعة غير المدخنين كانوا أكثر اعتقادا في الضبط الداخلي .

- أظهرت النتائج ارتباط ثمانية عوامل لوجهة الضبط بمجموعة المدخنين ، وهي : (الإخفاق ، والبلادة ، ولوم الذات ، والقدرية ، والحظ ، والإعاقة ، والعجز ، وقوة الآخرين) .
- أظهرت النتائج ارتباط سبعة عوامل لوجهة الضبط بمجموعة غير المدخنين ، وهي : (القوة ، والمسؤولية الاجتماعية ، والتوجه نحو المستقبل ، وكفاءة الذات ، والإقناع ، والمشاركة ، والإرادة) .

٣ – دراسة رضوان ، وخليل (١٩٩٥م) :

تناولت الدراسة أسباب التدخين كما يدركها المدخن وغير المدخن ، وعلاقتها بكلٍ من تقدير الذات وموضع الضبط . وهدفت إلى الكشف عن أكثر أسباب التدخين شيوعاً كما يدركها المدخن وغير المدخن ، كما هدفت إلقاء الضوء على علاقة التدخين وكلٍ من تقدير الذات وموضع الضبط .

العينة :

تكونت عينة الدراسة من مجموعتين متجانستين الأولى عينة المدخنين وشملت (٢٠٠) مدخناً من الذكور (٥٠) منهم من طلاب المرحلة الإعدادية والثانوية والجامعية ، والـ (١٥٠) الباقون من العاملين المدخنين ببعض مؤسسات المختلفة بمحافظة الشرقية بمصر .

في حين تكونت المجموعة الثانية – مجموعة غير المدخنين – من (١٨٩) شخصاً غير مدخنٍ ، (٦٣) منهم من طلاب نفس المرحلة الدراسية لعينة المدخنين ، و(١٥٦) منهم من العاملين بنفس مؤسسات عمل عينة العاملين المدخنين .

الأدوات :

استخدمت الباحثتان ثلاث أدوات للدراسة ، الأولى لقياس **تقدير الذات** ممثلة في قائمة تكساس للسلوك الاجتماعي Texas social behaviour inventory المعروف باختبار (T.S.B.I.) إعداد هيلمريتش ، وستاب ، وأرفين Helmreich , Stapp & Ervin 1991 ، الصورة المقننة على البيئة العربية من قبل عادل عبدالله . وتشمل القائمة (٣٢) عبارة ، تدل الدرجة المرتفعة عليها على تقديرٍ مرتفعٍ للذات .

وأعـــدت الباحثـــتان اســـتبانة **أسباب التدخين** كما يدركها المدخن وغير المدخن ، مكونـــة مـــن (٧٥) عـــبارة موزعـــة بالتساوي على خمسة أبعاد هي : (البعد النفسي ، والاجـــتماعي ، والشخصـــي ، والـــبيولوجي ، والمادي) . ولقياس **موضع الضبط** أعدت الباحثـــتان مقياس موضع الضبط اعتماداً على مجالين اثنين تضمنهما مقياس باولهاس لمجالات الضـــبط Paulhus, spheres of control ، ثم قـــامت الباحثـــتان بتقنين الاختبار على البيئة المصـــرية ، متضمناً عشرين عبارة ، موزعة بالتساوي لقياس كلٍ من الضبط الداخلي والضبط الخارجي .

أهم النتائج :

- يـــرى المدخـــنون أن أكـــثر أســـباب التدخين شيوعاً هي : (الأسباب الاجتماعية ، ثم الماديـــة ، ثم النفسية ، ثم الشخصية ، وأخيراً البيولوجية) في حين يرى غير المدخنين ترتيباً مغايراً بتقديم الأسباب الشخصية على النفسية فقط .
- لم تظهـــر النتائج أي فروق ذات دلالة إحصائية بين المدخنين وغير المدخنين في كلٍ من تقدير الذات وموضع الضبط .
- وجـــدت فـــروق دالـــة إحصائياً بين المدخنين الأكثر تدخيناً والأقل تدخيناً في موضع الضبط ، لصالح مجموعة الأكثر تدخيناً .

٤ – دراسة مقابلة (١٩٩٦م) :

تـــناولت العلاقـــة بين مركز الضبط والاحتراق النفسي لدى عينة من المعلمين ، كما هدفت الدراسة إلى كشف حقيقة هذه العلاقة لدى معلمي المرحلة الثانوية في البيئة الأردنية .

العينة :

تكونـــت عينة الدراسة من (٣٠٩) من المعلمين والمعلمات ، بواقع (١١٩) معلماً و (١١٠) معلمات ، العاملين في (٢٤) مدرسة ثانوية ، في مختلف مديريات التربية والتعليم بالمحافظات الأردنية : (أربد ، وعجلون ، والمفرق) .

الأدوات :

استخدم (مقابلة) أداتان لقياس متغيرات مركز الضبط والاحتراق النفسي ، وتمثلت الأداة الأولى في مقياس روتر Rotter للضبط الداخلي / الخارجي الصورة المعربة من قبل برهوم ، ١٩٧٩م . وتمثلت الأداة الثانية في مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي Burnout Scale Maslash's Inventory ، والذي قام بتعريبه مقابلة وآخرون ١٩٩١م متضمناً ثلاثة أبعاد للاحتراق النفسي وهي : (الإنهاك الانفعالي Exhaustion Emotional ، وتبلد المشاعر Depersonalization ، ونقص الشعور بالإنجازات الشخصية Reduced Feeling of Personal Accomplishment) موزعة على (٢٢) فقرة ثنائية الاستجابة ؛ الأولى للتكرار والثانية للشدة ، وتتصل هذه الفقرات بشعور المعلم نحو مهنته .

أهم النتائج :

- ظهرت علاقة طردية ذات دلالة إحصائية ، بين درجات مركز التحكم وأبعاد الاحتراق النفسي التالية : (تكرار الإنهاك الانفعالي ، وشدة الإنهاك الانفعالي ، وشدة تبلد المشاعر ، وتكرار نقص الإنجازات الشخصية) .
- لم تظهر علاقة دالة إحصائياً بين مركز التحكم وأبعاد الاحتراق النفسي التالية : (تكرار تبلد المشاعر ، وشدة نقص الإنجازات الشخصية) .
- أظهرت النتائج أن مركز التحكم الخارجي هو الأغلب لدى المعلمين في البيئة الأردنية .
- أن المعلمين في البيئة الأردنية يشعرون بدرجة مرتفعة من الاحتراق النفسي .

٥ – دراسة الفايد (١٩٩٧م) :

وتدور الدراسة حول وجهة الضبط وعلاقتها بتقدير الذات وقوة الأنا لدى متعاطي المواد ، واستهدف التعرف على طبيعة العلاقة بين وجهة الضبط ، وتقدير الذات ، وقوة الأنا . والتعرف على طبيعة العلاقة بين وجهة الضبط وقوة الأنا لدى متعاطي العقاقير المخدرة ، كما هدفت إلى كشف حقيقة الفروق في كلٍ من وجهة الضبط ، وتقدير الذات ، وقوة الأنا بين متعاطين المواد وغير المتعاطين .

العينة :

وتكونت عينة الدراسة من (٨٠) شخصاً ، أربعون منهم من متعاطي المواد المخدرة الذكور ، والمتصلين بمستشفى أبو العزايم للطب النفسي ، والأربعون الآخرون من الذكور غير المتعاطين ، وجميع أفراد المجموعتين كانوا من غير المتزوجين .

الأدوات :

استخدم الفايد ثلاث أدوات لقياس متغيرات الدراسة ، الأداة الأولى هي مقياس روتر Rotter للضـــبط الداخـــلي / الخارجي ، الصورة التي ترجمها وقننها على البيئة العربية كفافي ١٣٨٢م . ولقياس تقدير الذات استخدم الفايد قائمة تكساس للسلوك الاجتماعي (T.S.B.I) الـــتي أعدها هلمشر وآخرون Helmreich et al ، وقام بترجمتها وتقنينها على البيئة العربية عادل عبدالله ١٩٩١م .

ولقياس قوة الأنا استخدم الفايد مقياس بارون لقوة الأنا Baron's Ego - Strength Scale ، وقام بنقله وتقنينه على البيئة العربية علاء الدين كفافي ١٩٨٢م .

أهم النتائج :

- وجـــدت فـــروق دالة إحصائياً في وجهة الضبط بين متعاطي المواد وغير المتعاطين ؛ لصالح مجموعة المتعاطين .
- وجـــدت فـــروق ذات دلالـــة إحصـــائية في درجة تقدير الذات بين متعاطي المواد وغير المتعاطين في صالح مجموعة غير المتعاطين .
- وجـــدت فروق ذات دلالة إحصائية في درجة قوة الأنا بين متعاطي المواد وغير المتعاطين ؛ في صالح مجموعة غير المتعاطين .
- أســـفرت النـــتائج عن وجود علاقة إرتباطية سالبة بين وجهة الضبط الخارجي وكلٍ من : (تقدير الذات ، وقوة الأنا) لدى متعاطي المواد .

رابعاً : دراسات وجهة العزو في البيئة الأجنبية

The Foreign Studies

١ – دراسة دتشيرا Dichiara 1988 :

وتناولت هذه الدراسة مركز التحكم والاستقلالية للمرضات النظاميات بالمستشفيات وهدفت إلى كشف حقيقة الفروق في كلٍ من مركز التحكم والاستقلالية لدى ممرضات بعض مستشـفيات غـرب مديـنة نيويورك . إضافة إلى كشف حقيقة العلاقة بين مركز التحكم والاستقلالية .

العينة :

شملت العينة (٢٣٤) ممرضة من الممرضات النظاميات العاملات بخمس مستشفيات من منطقة غرب مدينة نيويورك .

الأدوات :

اسـتخدمت الباحثة عدة أدوات للدراسة ، فلقياس مركز التحكم استخدمت مقياس روتـر Rotter للضـبط الداخـلي / الخارجي ، ولقياس الشعور بالاستقلالية الواقعية والمثالية للمرضات ، استخدمت مقياس بنكراتز لاستقلالية التمريض Pankratz Nursing Autonomy

أهم النتائج :

- أشـارت النـتائج إلى أن الممرضات داخليات التحكم أكثر استقلالية مثالية وواقعية من الممرضات خارجيات التحكم .
- أشـارت النـتائج إلى أن الممرضات خارجيات التحكم أظهرن تبايناً أكثر بين كلٍ من الاستقلالية المثالية والاستقلالية الواقعية ، من نظرائهم الممرضات داخليات التحكم .

٢ – دراسة ميرفي Murphy 1988 :

وتدور هذه الدراسة حول العلاقة بين أساليب التعلم المستقلة والتابعة ومركز التحكم لدى العاملين النظاميين في مجال التمريض . بهدف الكشف عن حقيقة هذه العلاقة .

العينة والأدوات :

بلغ عدد أفراد العينة (١٩٩) حالة من الممرضين والممرضات النظاميين ، ولقياس الاعتماد الإدراكي في المجال لديهم استخدمت الباحثة اختبار الأشكال الزخرفية الغامضة Group Embedded Figures Test . ولقياس أساليب التعلم استخدمت قائمة أساليب التعلم Learning style Inventory . في حين استخدمت لقياس مركز التحكم مقياس الداخلية والخارجية Internal External Scale .

أهم النتائج :

- أظهرت النتائج أن أفراد العينة ذوي نزعة إلى التبعية أكثر من الاستقلالية .
- أظهر أفراد العينة أنهم من ذوي الانتباه أو الملاحظة المنعكسة في التعلم .
- أظهرت النتائج بأن أفراد العينة من ذوي العزو الداخلي .
- وجدت علاقة ذات دلالة إحصائية بين مركز التحكم والسِّن .

٣ – دراسة ونينجر Wininger 1992 :

وتناولت هذه الدراسة الوصفية العلاقة بين الاحتراق النفسي ومركز ضبط العمل للعاملين في مهنة التمريض ، من خلال نموذج نظرية مارجريت نيومان للتمريض Margaret Newman's Nursing Theory .

العينة والأدوات :

شملت العينة (٥١) حالة من العاملين بمهنة التمريض من كنتاكي Kentucky ، واستخدمت الباحثة عدة أدوات للدراسة متمثلة في قائمة ماسلاش للاحتراق النفسي Maslach Burnout Inventory لقياس الاحتراق النفسي ، كما استخدمت الباحثة مقياس مركز ضبط العمل The Work Locus Of Control Scale لقياس مركز الضبط .

أهم النتائج :

- وجدت علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين مركز الضبط لدى العينة وبعدين من أبعاد الاحتراق النفسي .
- أكدت النتائج بأن تفعيل سعة الإدراك يمثل لبنة مفهوم الضبط الداخلي .

دراسات الرضا الوظيفي و وجهة العزو معاً
Job Satisfaction & Locus Of Control Studies

١ – دراسة التويجري (١٩٨٨م) :

وتـــناولت هذه الدراسة تأثير مركز التحكم كعامل وسطي في علاقة الأداء الوظيفي بالرضـــا الوظيفـــي ؛ بهـــدف توضيح طبيعة مركز التحكم كأحد الصفات الشخصية بشقيه الداخلي والخارجي ، وتأثيره كعامل وسطي على العلاقة بين الأداء الوظيفي والرضا الوظيفي .

العينة :

تكونـــت عينة الدراسة من (١٦٥) مشاركاً ، ينتسبون إلى عدة مستويات إدارية ، في مختلف الصناعات السلعية : (البترولية ، والبتروكيماوية ، والأوراق ، والألبان ، البلاستيك) والخدميـــة : (الفـــندقة ، والمصارف ، والصيانة) العاملة في المنطقة الشرقية بالمملكة العربية السعودية .

الأدوات :

اســـتخدم الـــتويجري في هذه الدراسة ثلاث أدوات للقياس ، حيث استخدم لقياس **الأداء الوظيفـــي** كمتغير مستقل ؛ أربعة أسئلة سبق استخدامها في دراساته السابقة ، وتدور حـــول : (نوعيـــة أداء العمـــل ، ومدى الفاعلية في العمل ، وكيفية تقويم أداء الموظف في العمل ، وكيفية تقويم أداء زملاء العمل) .

كما استخدم لقياس **مركز التحكم** كمتغير وسطي في الدراسة ؛ مقياس روتر Rotter للضـــبط الداخلي / الخارجي . ولقياس **الرضا الوظيفي** كمتغير تابع ؛ فقد عمد التويجري إلى استخدام أداة سميث وآخرين Smith et al كمؤشر للوصف الوظيفي ، وتتكون هذه الأداة من خمسة أبعاد فرعية خاصة بالرضا الوظيفي تتعلق بكلٍ من : (الرئاسة ، والعمل ، والراتب ، والترقية ، وعلاقة الزملاء في العمل) .

أهم النتائج :

- لم توجـــد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مركز التحكم وكلٍ من : (الأداء الوظيفي ، والرضا الوظيفي) .
- وجـــد ارتـــباط ذو دلالة إحصائية بين مركز التحكم كعامل وسطي والعلاقة بين الأداء الوظيفـــي والرضا الوظيفي ، وذلك بعد أن قام التويجري بالتحليل التراجعي الوسطي ؛ من خلال تجزئة بمجموعة المربعات المشروحة إلى وحدات منسوبة إلى : (العامل المستقل ، وحد التداخل) .
- وجـــدت علاقة ذات دلالة إحصائية قوية إيجابية بين الأداء الوظيفي وكلٍ من : (الرضا الوظيفـــي العام ، والرضا عن الترقية ، والرضا عن الراتب) لدى ذوي العزو الداخلي . في حين كانت هذه العلاقة سلبية وغير دالة إحصائياً لدى ذوي العزو الخارجي .

٢ – دراسة المعاذ (١٩٩٣م) :

أجرى المعاذ دراسة لأثر تكنولوجيا الإنتاج ومركز التحكم لدى الفرد على العلاقة بين سلوك القائد ورضاء العاملين . بهدف اختبار نظرية الهدف والمسار ؛ من خلال نموذج مقترح تم تطويـــره عـــلى أساس النظرية في مجتمع الدراسة . والكشف عن طبيعة حقيقة العلاقة بين ســـلوك القـــائد ورضـــا العامـــلين ، والكشف عن علاقة أنماط سلوك القيادة برضا العاملين في حالة : تكنولوجيا الإنتاج المتغير ، ومركز التحكم (الداخلي / الخارجي) .

العينة :

أجـــريت هـــذه الدراسة على عينة مكونة من (٩٢) حالة ؛ من العاملين في خمس صـــناعات مصـــرية (الطباعة ، والحديد والصلب ، والأغذية ، والكيماويات ، والأثاث) بمحافظة القاهرة والجيزة ومدينة العاشر من رمضان .

الأدوات :

استخدم المعاذ استبيانا ذي ثلاثة أجزاء رئيسية كأداة للبحث ، وخصص الجزء الأول لوصـــف ســـلوك القائد بنماذجه الأربعة (القائد الموجه ، والقائد المنجز ، والقائد المُدعِّم ، والقائد الراعي) .

والجــزء الــثاني لقياس : تكنولوجية الإنتاج (الإنتاج المتغير ، والإنتاج المستمر) ، ولقيــاس مركــز التحكم (الداخلي / الخارجي) . في حين خصص الجزء الثالث لقياس ستة أبعــاد للرضــا الوظيفي : (الرضا عن الوظيفة ، والرضا عن الإشراف ، والرضا عن الأجر ، والرضا عن الترقية ، والرضا عن العلاقة مع الزملاء ، والرضا عن المنظمة) .

أهم النتائج :

- وجدت علاقة مباشرة موجبة بين سلوك القائد والرضا الكلي للعاملين .
- تمثــلت أقــوى درجــة ارتباط بين الرضا الكلي ونمط القيادة ، مع سلوك القائد المُنجِز والمُدعِّم .
- ظهرت علاقة موجبة بين سلوك القائد وبُعد الإشراف ، باستثناء سلوك القائد الموجه .
- ظهــرت علاقة معنوية موجبة بين سلوك القائد المدعم وسلوك القائد الموجه وبُعد الترقية باستثناء سلوك القائد المنجز وسلوك القائد الراعي .

٣ – دراسة سترود Stroud 1987 :

تــناولت هــذه الدراســة العلاقة بين مركز التحكم وضعف الأداء والرضا الوظيفي في كليات التمريض . وهدفت هذه الدراسة إلى تحديد الفروق في الرضا الوظيفي كما يدركها أعضاء هيئة التدريس بكليات التمريض ، على مستوى درجة البكالوريوس والدراسات العليا ، والذي يمكن كشفه من خلال مركز التحكم وعدم القدرة على الأداء .

العينة :

شملت الدراسة (١٢) كلية من أصل (١٣) كلية للتمريض في (ألباما Alabama) عــلى مســتوى درجة البكالوريوس والدراسات العليا ؛ ممثلة في (١٧٨) عضواً من أعضاء التدريس .

الأدوات :

استخدمت الباحثة ثلاث أدوات للدراسة ، تمثلت الأولى في مقياس روتر Rotter للضبط الداخلي/ الخارجي لقياس مركز التحكم ، والثانية في مقياس جيلبيرت لضعف القدرة على الأداء في أعمال العناية الصحية Guilbert`s Health Care Work Powerlessness Scale ، وكأداة ثالثة استخدمت الباحثة أداة جونسن للرضا الوظيفي الجامعي Johnson's Faculty Satisfaction Instrument .

أهم النتائج :

- أشارت النتائج إلى أنه يمكن تفسير التغيرات الكبيرة في درجة الرضا الوظيفي من خلال درجات قوة الأداء .
- كما تم تفسير التغيرات البسيطة في الرضا الوظيفي من خلال درجات مركز التحكم .

٤ – دراسة ويلز Wells 1987 :

وأجرت ويلز Wells هذه الدراسة بجامعة تكساس النسائية ، حيث تم إجراء مسح وصفي غير تجريبي لتحديد العلاقة بين الرضا الوظيفي ، ومركز التحكم ، والبناء التنظيمي ، بهدف الكشف عن تأثير مركز التحكم والبناء التنظيمي على الرضا الوظيفي لرئيسات التمريض .

العينة :

. من خلال عينة مكونة من ٩٥ رئيسة للتمريض في ثمان مستشفيات ، وتم تصنيفهم على أساس المركزية واللامركزية في أحد المستويات الإدارية المعنية بإعداد الميزانية بالمشاركة .

الأدوات :

استخدمت الباحثة ثلاثة أدوات لهذه الدراسة استخدمت الأولى في جمع المعلومات الشخصية ، والثانية لقياس الرضا الوظيفي ، وكأداة ثالثة استخدمت الباحثة مقياس روتر Rotter للضبط الداخلي / الخارجي لقياس مركز التحكم .

أهم النتائج :

- أظهرت النتائج أنه لا يوجد للبناء التنظيمي تأثير ذو دلالة إحصائية على الرضا الوظيفي لرئيسات التمريض .
- وجد تأثير ذو دلالة إحصائية لمركز التحكم على الرضا الوظيفي لرئيسات التمريض .
- اتضح أنه في وضع اللامركزية الإدارية كانت رئيسات التمريض داخليات العزو أكثر رضا وظيفياً من رئيسات التمريض خارجيات العزو .
- في وضع المركزية الإدارية كانت رئيسات التمريض داخليات العزو أكثر رضا وظيفياً من رئيسات التمريض خارجيات العزو في وضع اللامركزية .
- ظهرت علاقة عكسية بين الرضا الوظيفي ومركز التحكم لدى رئيسات التمريض في وضع اللامركزية الإدارية .

٥ – دراسة كونكلين Conklin 1988 :

قامت كونكلين Conklin من جامعة (نيوجيرسي New Jersey) بدراسة تأثيرات ممارسة السنة الأولى في مهنة التمريض على قيادة المؤسسة ، ودور الجنس ، وإدراك وتقدير الذات ، ومركز الضبط ، والرضا الوظيفي على الممرضات النظاميات .

العينة :

شملت عينة الدراسة (١٤) ممرضة من خريجات الكلية المتخصصة ؛ وتم اختبارهن قبلياً بعد التخرج وبعدياً بعد عام من الممارسة المهنية في كل من : تقدير الذات ، ودور الجنس المدرك ، ومركز التحكم ، والتكيف القيادي .

الأدوات :

استخدمت الباحثة عدة أدوات بحثية ، أولها قائمة كوبرسميث لتقدير الذات Coopersmith Self – Esteem Inventory . كما استخدمت قائمة بيم لدور الجنس The Bem Sex – Role Inventory لقياس إدراك دور الجنس . ولقياس مركز الضبط استخدمت الباحثة مقياس روتر Rotter للضبط الداخلي – الخارجي .

كمــا اســتخدمت لقياس القيادة ونمو الذات مقياس بريتون ، وإيلمور للقيادة ونمو الذات The Britton & Elmore Leadership And self – Development ، كما أجرت كونكلين العديد من المقابلات لمدة ٤ أشهر ، لجمع المعلومات التي أدركتها الممرضات حول (٨٠) قدرة من القدرات والمميزات القيادية .

أهم النتائج :

أســفرت النــتائج عــن عــدم وجود أي دلالة ذات معنى حقيقي إحصائي بأن الممارسة التمريضــية للسنة الأولى مؤثرة على كلٍ من : (تقدير الذات ، ودور الجنس المدرك ، ومركز التحكم ، والتكيف القيادي ، والرضا الوظيفي) للممرضات .

٦ – دراسة جوردن Jordan 1990 :

تــناولت هــذه الدراســة مركــز التحكم والرضا الوظيفي للممرضين والممرضات الرسميين بأقسام الطوارئ .

العينة :

تكونــت العيــنة من (٣٥) من المشتغلين بمجال التمريض في قسم تعليم الطوارئ بمستشفى العاصمة بإحدى المدن الأمريكية .

أهم النتائج :

- لاتوجد علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية ، بين الرضا الوظيفي ومركز التحكم .
- وجدت علاقة عكسية منخفضة لكنها غير دالة إحصائياً بين خمسة أبعاد للرضا الوظيفي ومركز التحكم .

٧ – دراسة ويرسينج WIRSING 1992 :

مــن خــلال هذه الدراسة أرادت الباحثة الكشف عن حقيقة علاقة الرضا الوظيفي بكلٍ من مركز التحكم وانخفاض الإنتاجية على العاملين بمهنة التمريض ، بهدف الكشف عن حقيقــة هــذه العلاقة ، وما إذا كانت هناك فروق بين أفراد العينة من أعضاء هيئة التمريض باعتبار عدة متغيرات شخصية ومهنية .

العينة والأدوات :

اشـــتملت العينة على (١٥٢) حالة من العاملين بمهنة التمريض بمستشفى التدريب على الحالات الخطرة والحرجة . تم فحصهم من خلال استبانة مكونة من أربعة أجزاء للكشف عن العلاقات بين المتغيرات الثلاثة والكشف عن الفروق بين أفراد العينة .

أهم النتائج :

- وجـــدت علاقة دالة إحصائياً على أن لضعف الأداء تأثيراً على اختلافات الرضا الوظيفي لأفراد العينة ، بما يعادل (٢٩ ٪) .
- لم تظهر النتائج أي علاقة ذات دلالة إحصائية بين مركز التحكم والرضا الوظيفي .

٨ – دراسة كوك Cook 1995 :

أجـــرت كوك Cook 1995 هذه الدراسة حول السمات الأسرية ومركز الضبط في علاقـــتهم بـــتوظيف المـــراهقين والرضا الوظيفي . كما هدفت إلى دراسة العلاقة بين المكانة الاجتماعية والاقتصادية ، والممارسة الوالدية ، ومركز التحكم ، والرضا الوظيفي .

العينة :

لـــدى عينة مكونة من (٢١١) مراهقاً تراوحت أعمارهم مابين ١٥-١٩ عاماً ، من العاملين وغير العاملين الذكور والإناث .

الأدوات :

تم التحقق من هذه العلاقات من خلال إدراكات المراهقين أنفسهم ، حيث أعطي كل واحد منهم :

١- اســـتفتاء عمـــل الأســـرة الشـــابة The Youth Family Job Questionnaire ، (Y.F.J.Q.) .

٢- القائمـــة ٣٠ لـــتقرير الابـــن للسلوكيات الوالدية The Child Report of Parent Behavior Inventory –30 ، (C.R.P.B.I.-30) .

٣- مقياس نويكي ، و ستريكلاند Nowicki & Strickland ، لمركز الضبط . إضافة لذلك أعطي المراهقون العاملون فقط :

١- قائمة التوصيف الوظيفي The Job descriptive Index ، (J.D.I.) .

٢- قائمة توصيف الوظيفة العامة The Job In General ، (J.I.G.) .

٣- استفتاء مينسوتا Minnesota للرضا الوظيفي ، (M.S.Q.) .

أهم النتائج :

أولاً : قـــارنت الدراســـة بين العاملين وغير العاملين من المراهقين لتقرر ما إذا كان كل من عوامـــل خلفية الأسرة ، و مركز التحكم يؤديان إلى فروق بين المجموعتين ؟ فأشارت النتائج إلى :

١- لا يختـــلف العامـــلون عن غير العاملين من المراهقين فيما يتعلق : بأسلوب الوالدين ، ومركز التحكم ، ودخل الأسرة ، أو مهنة وسلوك الوالدين .

٢- يوجد تفاعل بين العمل ونوع الجنس مع تعليم وخبرة الوالد .

ثانيـــاً : بحثت هذه الدراسة العلاقة بين الأساليب الوالدية والرضا الوظيفي للمراهقين ، وكان مـــتوقعاً ان للمعاملة الوالدية المتسلطة علاقة بمستويات الرضا الوظيفي المنخفضة ، وأن الرضا الوظيفي يمكن التأمل فيه على الأقل جزئياً ؛ من خلال تأثيرات التسلطية الوالدية عـــلى نمـــو مركز التحكم الداخلي .وقد أيدت النتائج جزئياً التنبؤات السابقة ، عندما ارتبط مركز التحكم بالممارسة الوالدية ، كما وجدت علاقة بسيطة بين مركز التحكم والرضـــا الوظيفي للبالغين . وفي المقابل كانت الممارسة الوالدية ، وطول مدة المكانة الاقتصـــادية والاجتماعية للأسرة ؛ مرتبطة بقوة مع الرضا الوظيفي للمراهقين . وكما كـــان مـــتوقعا ارتـــبطت التسلطية الوالدية عكسياً مع الرضا الوظيفي ، بينما ارتبطت التسامحية الوالدية بإيجابية أكثر مع الرضا الوظيفي .

٩- دراسة فريدمان Freedman 1995 :

قـــامت فريدمان Freedman بجامعة (إنديانا Indiana) بهذه الدراسة حول التحكم الشخصي و مركز التحكم ومدى تأثيراتها على الرضا والوظيفي والرضا عن الحياة . وهدفت الدراسة إلى كشف طبيعة العلاقة بن هذه المتغيرات .

الأدوات :

اســـتخدمت الباحـــثة لقياس متغيرات الدراسة اختبارا للتدخل - الإداري - في نهاية كـــل أســـبوع ، عـــلى مدى ثلاث مرات متوالية شهرياً لعدة أشهر .كما تم عقد مقابلات شخصية لمعرفة المزيد من البيانات المتعلقة بخبرات المشاركين خلال وبعد عملية التدخل .

أهم النتائج :

- أشارت النتائج إلى أن التدخل — الإداري — أدى إلى تعييرات دائمة في إحساس المشاركين بالتحكم الشخصي ، كما أدى إلى مزيدٍ من التحكم الداخلي لديهم .
- كشـــفت النتائج أن تعرض المشاركين لفكرة أن لديهم القدرة على المسؤولية والتحكم في مســـتويات رضـــاهم الوظيفي ؛ أدى إلى شعورهم بأن التدخل قد يكون عاملاً بارزاً في مساعدتهم على تحسين مستويات رضاهم الوظيفي .

((التعليق على الدراسات السابقة))

من خلال إطلاع الباحث على الدراسات الآنفة والتي تناولت الرضا الوظيفي ووجهة العـــزو ، لوحـــظ في مجمل هذه الدراسات أن هناك تناولاً لعديدٍ من جوانب ومظاهر الرضا الوظيفـــي ووجهـــة العـــزو ، في حـــين افتقرت كل دراسة على حدة إلى العديد من الأبعاد الأخرى لهذين المتغيرين .

كمـــا يلاحظ أن هناك بوناً واضحاً في بعض الجوانب الإجرائية : كالمتغيرات البحثية ، والعيـــنة البحثية ، والأدوات البحثية المستخدمة . ويمكننا نظم هذه الرؤية حول تلك الأدبيات العلمية وفقاً للتالي :

أولاً ـ من حيث المتغيرات البحثية Research Variables :

اشـــتملت هـــذه الأدبيات على عدة متغيرات بحثية ، اجتمع منها ما اجتمع في دراسة واحدة ، وتفرق بعضها على أكثر من دراسة ، حيث وُجِدت دراسات تَبحث مختلف جوانب متغير واحدٍ فقط ، في حين جَمعتْ بعض الدراسات أربعة متغيرات معاً . ويمكن إجمال ذلك فيما هو آتٍ :

١ – الرضا الوظيفي كمتغير بحثي رئيسٍ وحيد :

يلاحـــظ ممـــا سبق أن هناك تسع دراسات اقتصرت على متغير الرضا الوظيفي فقط كمحـــور أساســـي وحيـــد للدراسة ؛ كدراسات كلٍ من : (العديلي ١٩٨١م ، وأسعد ورســـلان ١٤٠٢هـــ ، وآل ناجي ١٩٩٣م ، والعتيبي ١٩٩١م ، والمشعان في ١٩٩٣م ؛ وفي ١٩٩٤م ، وأبوشـــيخة ١٩٩٧م ، و جوردن Jordan 1991 ، وفينتريسكا Ventresca 1994) .

٢ – الرضا الوظيفي ومتغيرات أخرى :

جـــاء في ثلاثٍ وعشرين دراسة [١] سابقة جمعاً بين عدة متغيرات والرضا الوظيفي ، تـــارة مـــع مـــتغير واحـــدٍ فقط ، وأخرى مع متغيران وثلاث . وتمثلت هذه المتغيرات في : (التدريب الوظيفي ، والحوافز والدوافع ، ومفهوم الذات ، والقيادة الإدارية وسلوك القائد ، والرضـــا أو الدافعيـــة عـــن الحياة ، والمناخ والبناء التنظيمي ، والإنتاجية والأداء الوظيفي ، ومســـتوى الطمـــوح ، والسمات الشخصية ، والسمات الأسرية ، وضغوط العمل ، والولاء التنظيمي) .

٣ – مركز التحكم كمتغير بحثي رئيسٍ وحيد :

هـــناك دراسة واحدة من الدراسات السابقة تناولت الكشف عن متغير مركز التحكم كمحورٍ رئيسٍ وحيد ؛ وهي دراسة أبو ناهية ١٩٨٧م .

٤ – مركز التحكم ومتغيرات أخرى :

جُمعـــت بعـــض المتغيرات بمركز التحكم في أربعٍ وعشرين دراسة [٢] سابقة ، تارةً بمـــتغيرٍ واحدٍ ، وأخرى بمتغيرين اثنين . وتمثلت هذه المتغيرات في : (مفهوم الذات ، والتفكير الدجماتي ، والسمات الشخصية ، والتحصيل الدراسي ، وأزمة الهوية ، والعدوانية ، والدافعية للإنجـــاز ، وقـــوة الأنـــا ، والقـــلق ، والتدخين ، والسلوك القيادي ، والاحتراق النفسي ، والاستقلالية ، وأساليب التعلم ، والأداء الوظيفي ، والبناء التنظيمي ، والإنتاجية ، والسمات الأسرية ، والرضا عن الحياة) .

---

(1) دراسات كلٍ من : (القبلان ١٩٨١م ، وعبدالوهاب ١٩٨٢م ، والعديلي في ١٤٠٢هـــ ، وأبو شعر ١٤٠٥هـــ ، والباغي ١٩٨٦م ، وسترود Stroud 1987 ، وويـــلز Wells 1987 ، والتويجري ١٩٨٨م ، والعجاجي ١٤٠٨هـــ ، و كونكلين Conklin 1988 ، والعيدروس ١٤١٠هـــ ، وسكوت Scott 1992 ، وويرسينج WIRSING 1992 ، والمشعان ١٤١٣هـــ ، والمعاذ ١٩٩٣م ، و آدمز Adams 1993 ، هيربيك Harbek 1993 ، وعبدالهادي ١٩٩٥م ، وكوك Cook 1995 ، وفريدمان Freedman 1995 ، والمير ١٩٩٥م ، والمغيدي ١٩٩٦م ، والكلابي ١٩٩٧م) .

(٢) دراســـات كـــلٍ من : (بن سيديا ١٩٨١م ، وعبدالكريم ١٩٨٥م ، وأبو ناهية ١٩٨٧م ، وسترود Stroud 1987 ، وويلز Wells 1987 ، وكونكلين Conklin 1988 ، ودتشيرا Dichiara 1988 ، وميرفي Murphy 1988 ، والتويجري ١٩٨٨م ، وموسى ١٩٨٩م ، والزهراني ١٩٨٩م ، وعبدالباسط ١٩٩٢م ، ونيـــنجر Wininger 1992 ، وويرسينج WIRSING 1992 ، والمعاذ ١٩٩٣م ، ورضوان وخليل ١٩٩٥م ، واللهيبي ١٩٩٥م ، وكوك Cook 1995 ، وفريدمان Freedman 1995 ، ومقابلة ١٩٩٦م ، والمطيري ١٩٩٦م ، وسليمان ، وعبدالله ١٩٩٦م ، وإبراهيم ، وعبدالحميد ١٩٩٧م ، والفايد ١٩٩٧م) .

٥ – الرضا الوظيفي ومركز التحكم معاً :

جُمـــع هذان المتغيران في تسع دراسات سابقة للدراسة الحالية ، وتمثلت في دراسات كلٍ من : (التويجري ١٩٨٨م ، والمعاذ ١٩٩٣م ، وسترود Stroud 1987 ، وويلز Wells 1987، و كونكلين Conklin 1988 ، و جوردن Jordan 1990 ، وويرسينج WIRSING 1992 ، وكوك Cook 1995 ، و فريدمان Freedman 1995) .

ثانياً ـ من حيث العينة البحثية Research Samples :

يلاحـــظ على العينات المستخدمة في الدراسات السابقة للدراسة الحالية ، تعدد توصيفاتها من دراسة لأخرى في عدة جوانب ، وسنورد إجمالاً لهذه التوصيفات ، باعتبارات كل من الجنس ، وطبيعة العمل ، والمهنة ، والجنسية ، وقطاع العمل وفقاً للتالي :

١ – باعتبار الجنس :

اقتصـــرت أربعٌ وعشرون دراسة مما سبق على **الذكور** فقط كعينة بحثية ، في حين بلغ عـــدد الدراســـات الـــتي اقتصـــرت عـــلى جنس **الإناث** فقط ست دراسات ، تمثلت في : (العجـــاجي ١٤٠٨هـــــ ، والعيدروس ١٤١٠هـــ ، وعبدالباسط ١٩٩٢م ، وويلز Wells 1987 ، ودتشـــيرا Dichiara 1988 ، ، وكونكـــلين Conklin 1988) . في حين بلغ عدد الدراسات التي جَمعت **الجنسين معاً** عشرين دراسة .

٢ – باعتبار طبيعة العمل :

من حيث طبيعة عمل أفراد العينة ، لم تخرج عينات الدراسات السابقة عن نوعين من أنـــواع الوظائف ، وهي : الوظائف **الإدارية** وقد بلغ عدد دراساتها أربع دراسات ، في حين اقتصـــرت ســـتٌ وعشرون دراسة على الوظائف **التنفيذية** فقط ، أما الدراسات التي جمعت عيناتها العاملين في المراكز **الإدارية والتنفيذية** فقد بلغت ثمان دراسات) .

٣ – باعتبار المهنة :

تمثلت مهن أفراد عينات الدراسات السابقة في التالي : (طلاب التعليم العام وتناولتها ثـــلاث دراسات) ، (والطلاب الجامعيين من الجنسين تناولتها ثمان دراسات) ، (وتناولت مهنة التعليم العام أربع دراسات) ، (أما مهنة التوجيه التربوي فقد تناولتها دراسة العجاجي

١٤٠٨هـ) ، (في حين اقتصرت دراسة التدريس الجامعي على دراسة دسوقي ١٩٨٨م) (والوظائف العامة فقد شملتها أربعة عشر دراسة) ، (ووظائف القطاع الخاص شملتها إحدى عشرة دراسة) ، (ومهنة العمال تناولتها ستُ دراسات) ، (وتناولت دراسة عبدالهادي ١٩٩٥م الوظائف الفنية) ، (ودراسة أبو شيخة ١٩٩٧م رجال الأمن من الضباط وصف الضباط) ، (في حين تناولت مهنة التمريض اثنتا عشر دراسة) ، (كما تناولت دراسة ويلز Wells 1987 مهنة رئاسة التمريض) .

٤ – باعتبار الجنسية :

اشتملت عشرون دراسة سابقة عينات سعودية ، وستُ دراسات عينات مصرية ، وخمسُ دراسات عينات كويتية ، في حين شملت ثلاث دراسات عينات أردنية ، ودراسة واحدة فقط لعينات من : (تونس ، وقطر ، والإمارات العربية المتحدة ، والسودان ، فلسطين) في حين تناولت خمس عشرة دراسة عينات أجنبية غير عربية .

٥ – باعتبار قطاع العمل :

ويتضح أن هناك خمساً وعشرين دراسة سابقة أُخذت عيناها من أفراد القطاع الحكومي فقط ، في حين اقتصرت أربع دراسات على عينات من القطاع الخاص فقط ، أما الدراسات التي مثلت عيناها أفراد القطاع العام وقطاع الأعمال معاً بلغت تسع دراسات .

ثالثاً ـ من حيث الأدوات البحثية Research Tools :

وبالنظر إلى الدراسات السابقة ، نجد تعدداً في الأدوات البحثية المستخدمة لقياس متغيراها البحثية ، ويمكن حصر هذه الأدوات في ثلاثة أنواع فقط باعتبار مجال الاستخدام وفقاً لما يلي :

(أ) ـ الأدوات المستخدمة لقياس الرضا الوظيفي :

١ – **استقصاء الدوافع والرضا الوظيفي** : الذي أعده (العديلي ١٩٨١م) استنادا على الصيغة الطويلة (Long Form) من استبيان مينسوتا Minnesota للرضا الوظيفي (M.S.Q.) ، واستُخدِمَ هذا المقياس في ثلاث دراسات هي : (العديلي في ١٩٨١م وفي ١٤٠٢هـ ، والعيدروس ١٤١٠هـ) .

٢- **مقياس الرضا المهني** : الذي أعده (المشعان ١٤١٣هـ) ، واستُخدِمَ في ثلاث دراسات سابقة للمشعان تمثلت في : (المشعان في ١٤١٣هـ ، و ١٩٩٣م ، و ١٩٩٤م) .

٣- **استبانة قياس الحوافز والعوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي** : التي أعدها (عبدالوهاب ١٩٨٢م) واستُخدِمَت في دراستي : (عبدالوهاب ١٩٨٢هـ ، والياغي ١٩٨٦م) .

٤- **استبانة الرضا عن العمل** : الذي أعده (آل ناجي ١٩٩٣م) ، واستُخدِمَ في دراستي : (آل ناجي ١٩٩٣م ، والمغيدي ١٩٩٦م) .

٥- **مقاييس أخرى للرضا الوظيفي** : أما بقية الدراسات فقد استخدمت مقاييس خاصة ، قام بإعدادها معدو الدراسات أنفسهم أو آخرون ، أو تم اشتقاقها من مقاييس أخرى ، وبلغ عدد هذه المقاييس واحداً وعشرين مقياساً ، قننت على مختلف البيئات الخاضعة للدراسات نفسها .

(ب) ـ الأدوات المستخدمة لقياس وجهة العزو (مركز الضبط) :

١- **مقياس روتر Rotter للضبط الداخلي والخارج** : استخدم هذا المقياس في عشر دراسات سابقة هي : (بن سيديا ١٩٨١م ، وويلز Wells 1987 ، وسترود Stroud 1987 ، والتويجري ١٩٨٨م ، ودتشيرا Dichiara 1988 ، وكونكلين Conklin 1988 ، واللهيبي ١٩٩٥م ، وسليمان وعبدالله ١٩٩٦م ، ومقابلة ١٩٩٦م ، والفايد ١٩٩٧م) .

٢- **مقياس نويكي ، و سترايكلاند Nowicki & Strickland لمركز الضبط** : واستخدم هذا المقياس في ثلاث دراسات هي : (أبوناهية ١٩٨٧م ، وعبدالباسط ١٩٩٢م ، وكوك Cook 1995) .

٣- **مقاييس أخرى لوجهة العزو (مركز الضبط)** : واستخدمت في سبع دراسات من قبل معديها أو آخرين وهي : مقياس المسؤولية التحصيلية لابن مانع ، ومقياس العوامل الثلاثة لوجهة الضبط ريد ، و وير Reid & Ware ، ومقياس دسوقي لمركز التحكم ١٩٨٨م ، ومقياس باولهاس لمجالات الضبط Paulhus, spheres of control ، و مقياس الداخلية والخارجية لميرفي Murphy's Internal External Scale 1988 ، و مقياس وينينجر لمركز ضبط العمل Wininger's Work Locus Of Control Scale 1992 ، ومقياس المعاذ لمركز التحكم .

ونظـــراً لتراكمية المعرفة كأحد الأسس العملية لتطور مختلف العلوم ، فإن الدراسات السابقة للدراسة الحالية أسهمت بشكلٍ أو بآخر في بسط فهم مختلف الجوانب المتعلقة بموضوع الدراســـة الحاليـــة ، حيث أن تعدد البحوث والدراسات في مجالٍ ما يضيف معنىً أكبر لأهمية المجال ؛ وتفعيلاً أكبر لآليات إعداد و تنظيم وتنفيذ العمل داخل هذا المجال .

ومـــن خـــلال الدراسات السابقة لاحظ الباحث أنها بحثت بعض جزئيات موضوع الدراسة الحالية ، فكما سبق وصفه تناول بعضها متغيري الرضا الوظيفي ووجهة العزو مجتمعين تارةً وكلاً على حدة في بيئة تارة أخرى ، في البيئة السعودية وغيرها من البيئات .

وتظل أقرب الدراسات السابقة للدراسة الحالية هما دراسة كلٍ من (التويجري ١٩٨٨ م ، والعيدروس ١٤١٠هـــ) ، حيث اشتركت دراسة التويجري ١٩٨٨م مع الدراسة الحالية في بيـــئة الدراســـة الســـعودية ، والجمع بين متغيري الرضا الوظيفي ووجهة العزو ، في حين اختلفت عن الدراسة الحالية من حيث عينة الدراسة حيث شملت موظفين مؤسسات صناعية ، ومـــن حيـــث مجتمع الدراسة حيث شملت المنطقة الشرقية من المملكة العربية السعودية ، ومن حيث المتغيرات حيث تناولت وجهة العزو كعامل وسطي بين الأداء الوظيفي والرضا الوظيفي .

أمـــا دراسة العيدروس فقد اشتركت مع الدراسة الحالية من حيث مجتمع الدراسة فقد شمـــلت المستشفيات الحكومية في مدينتي مكة المكرمة وجدة ، وجزء من عينة الدراسة حيث شمـــلت المرضـــات السعوديات لمجتمع الدراسة ، وأخيراً البحث في متغير الرضا الوظيفي ، أمـــا أوجـــه الاختلاف بين دراسة العيدروس و الدراسة الحالية فقد تمثلت في اقتصار دراسة العيـــدروس عـــلى المرضـــات فقط دون الممرضين والأطباء من الجنسين كما هو الحال في الدراســـة الحالية ، ومن حيث متغيرات الدراسة لم تجمع دراسة العيدروس بين متغيري الرضا الوظيفي ووجهة العزو كما هو الحال في الدراسة الحالية .

وأخـــيراً يســـتطيع الباحث التأكيد في ظل تعدد الدراسات السابقة أنها تناولت بعض متغيرات الدراسة الحالية بشكلٍ جزئي منفصل ، بشكلٍ لايمكننا من الوقوف على بحث العلاقة بـــين الرضـــا الوظيفـــي ووجهـــة العزو لدى الجنسين من الأطباء والممرضين السعوديين في المستشفيات الحكومية بمدينتي مكة المكرمة وجدة ، وهذا ما تبنته الدراسة الحالية .

((فرضيات الدراسة))

عطفاً على ماسبق يرى الباحث عدة فرضيات يمكن أن تؤكدها الدراسة الحالية نفياً أو إثباتاً ، وقد تتضمن في طياها إجابة على التساؤلات البحثية للدراسة الحالية ، وهذه الفرضيات تتمثل في التالي :

الفرضية الأولى :

توجد علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي العام ووجهة العزو لدى العينة الكلية للدراسة الحالية .

الفرضية الثانية :

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي العام بين الجنسين من عينة الدراسة الكلية .

الفرضية الثالثة :

توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي العام بين فئتي التطبيب والتمريض لصالح فئة التمريض من أفراد العينة الكلية .

الفرضية الرابعة :

توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي العام لصالح ذوي العزو لداخلي من أفراد العينة مقابل نظرائهم من ذوي العزو الخارجي من أفراد العينة .

الفرضية الخامسة :

يغلب الرضا الوظيفي الداخلي على كامل أفراد عينة الدراسة الحالية .

الفرضية السادسة :

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الجنسين في درجة العزو لدى العينة الكلية الدراسة .

الفرضية السابعة :

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة العزو بين المشتغلين بمهنتي الطب والتمريض من أفراد العينة الكلية .

الفرضية الثامنة :

تغلب وجهة العزو الداخلية على أفراد العينة الكلية للدراسة الحالية .

الفصل الثالث

(إجراءات الدراسة)

- متغيرات الدراسة .
- منهج الدراسة .
- مجتمع الدراسة .
- عينة الدراسة .
- أدوات الدراسة : (مقياس الرضا الوظيفي متعدد الجوانب) .
  (مقياس وجهة العزو) .
- الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة .

أولاً ـ متغيرات الدراسة Study Variables :

لقـــد حـــدد الـــباحث مـــتغيرات الدراسة الحالية في متغيرين اثنين فقط هما : الرضا الوظيفي Job satisfaction ، ووجهة العزو Locus of Control .

ثانياً ـ منهج الدراسة Study Method :

ويـــرى الـــباحث أنـــه مـــن الأنسب لهذه الدراسة استخدام المنهج الوصفي المقارن Comparative Descriptive Method لأنـــه يهدف إلى وصف الظاهرة محل الدراسة ومن ثَمَّ إظهـــار حقيقة وجود العلاقات من عدمها بين متغيرات الدراسة وهل هي طردية أم عكسية ، سالبة أم موجبة ، ومن ثم إمكانية عمل المقارنات بين مختلف متغيرات الظاهرة .

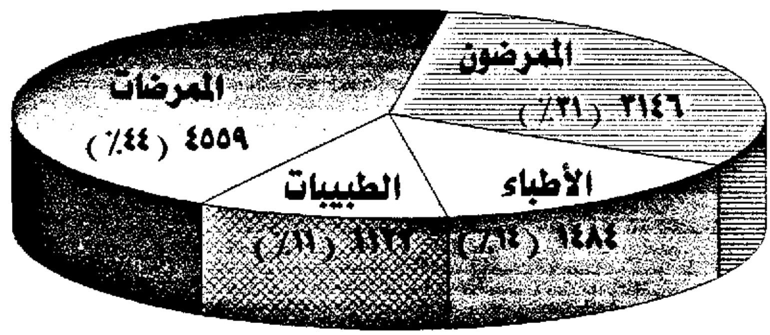
ثالثاً ـ مجتمع الدراسة Study Population :

يمـــثل مجـــتمع الدراســـة الحالية كافة العاملين السعوديين بمهنتي الطب والتمريض من الجنسين في المستشفيات الحكومية بمدينتي مكة المكرمة وجدة . بواقع سبع مستشفيات بمدينة مكـــة المكرمة ، وأحد عشر مستشفى بمدينة جدة . ووفقاً للتقرير الصحي السنوي فقد بلغ عدد أطباء مجتمع الدراسة (٩٤٤) طبيباً وطبيبة يمثلون نسبة (٣٦٪) تقريباً من إجمالي عدد الأطباء السعوديين من الجنسين بوزارة الصحة في البيئة السعودية والبالغ عددهم (٢٦٠٦) من الأطباء والطبيبات .

أمـــا العاملون بمهنة التمريض من الجنسين في مجتمع الدراسة الحالية ، فقد بلغ عددهم (١٥٠٩) مـــن الممرضين والممرضات ، يمثلون ما يقارب (٢٠٪) من إجمالي عدد الممرضين الســـعوديين مـــن الجنسين بوزارة الصحة في البيئة السعودية ، والبالغ عددهم (٧٧٠٥) من الممرضين والممرضات (وزارة الصحة ، ١٤١٧هـــ : ٨٢-٨٧) **شكل رقم (٢)** ، **وجدول رقم (١)** .

شكل (٢)

عداد العاملين السعوديين بالمجال الطبي والتمريضي من الجنسين بوزارة الصحة في البيئة السعودية



جدول (١)

توزيع أفراد مجتمع الدراسة ضمن الحدود المكانية للدراسة الحالية

المدينة / الفئة	مكة المكرمة				جدة				مجموع	
	ذكور		إناث		ذكور		إناث			
	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة
الأطباء	١٦١	٪١٧	٦٣	٪٧	٢٦٧	٪٢٨	٤٥٣	٪٤٨	٩٤٤	٪١٠٠
المرضون	٣١٩	٪٢١	٤٣٠	٪٢٨	١٧٧	٪١٢	٥٨٣	٪٣٩	١٥٠٩	٪١٠٠
الإجمالي	٤٨٠	٪٢٠	٤٩٣	٪٢٠	٤٤٤	٪١٨	١٠٣٦	٪٤٢	٢٤٥٣	٪١٠٠

رابعاً ـ عينة الدراسة Study Sample :

بلغ عدد أفراد عينة الدراسة الحالية (٢٤٣) من السعوديين العاملين والعاملات بمهنتي الطب والتمريض بالمستشفيات الحكومية بمدينتي مكة المكرمة وجدة ، بواقع : (٥٧) طبيباً ، و (٧٤) طبيبة ، و (٣١) ممرضاً ، و (٨١) ممرضة .

وقد تم اختيارهم عشوائياً طبقياً من كافة مستشفيات ميدان الدراسة ، حيث قام الباحث بإعداد (٧٠٠) نسخة من استبانة الدراسة ، وتم توزيعها على العينة المحددة للدراسة ، وحرصاً على الاستفادة من كافة الاستبانات الموزعة ؛ تمت عملية تجميع الاستبانات وفق أسلوب الاتصال الشخصي المباشر Direct Personal Communication بين الباحث ومعظم أفراد العينة أو مشرفيهم المباشرين في ميدان الدراسة .

رغم ذلك إلا أن الفاقد منها بلغ (٢٦٨) استبانة ، أي مانسبته (٣٨ ٪) مما تم توزيعه . كما بلغ غير المكتمل مما جُمع (١٨٩) استبانة ، أي مانسبته (٢٧ ٪) مما تم توزيعه . ومن ثم اصبح صافي عدد الاستبانات المسترجعة والقابلة للتحليل الإحصائي (٢٤٣) استبانة ، أي مانسبته (٣٥ ٪) مما تم توزيعه ، وقد اعتمد عليها الباحث كاستجابات لأفراد عينة هذه الدراسة الحالية .

وبعد فرز الاستبانات المكتملة ، تم الحصول على تكرارات الخصائص العامة Demography Variables لعينة الدراسة وفقاً للتالي : وجد أن مايقارب (٥٧ ٪) من العينة قد بلغ سنُّهم **الثلاثين عاماً فأقل** ، والبقية تجاوز سنُّهم ذلك . في حين كانت نسبة **الذكور** بين أفراد العينة الكلية للدراسة مايقارب (٣٦٪) ، و نسبة **المتزوجين** من الجنسين فبلغت (٥٨ ٪) من إجمالي عدد العينة .

كما أن (٥٩ ٪) من فئة التمريض كانوا من حملة المؤهل **الثانوي** التمريضي ، والبقية منهم من ذوي التأهيل **فوق الثانوي** وحتى درجة الماجستير . أما فئة الأطباء فقد اندرج تأهيلهم تحت ثلاثة مستويات علمية هي : شهادة **البكالوريوس** في الطب ويشكلون مايقارب (٣٣ ٪) ، ودرجة **الماجستير** وما يعادلها بنسبة (٣٤ ٪) ، ودرجة **الدكتوراه** وما يعادلها بنسبة (٣٣ ٪) .

أمـــا الذيـــن **تـــلقوا دورات تدريبية** فكانو يمثلون (٦٣ ٪) من أفراد العينة الكلية للدراســـة . كما بلغت نسبة عدد أفراد العينة من ذوي خبرة **الخمس سنوات فأقل** (٤٧ ٪) والنســـبة الـــباقية تجاوزت خبرتهم الخمس سنوات . كما بلغت نسبة العاملين من أفراد العينة بمديـــنة **مكة المكرمة** مايقارب (٣٧ ٪) من إجمالي العينة الكلية ، وفي مدينة **جدة ما** يقارب (٦٣٪) من أفراد العينة الكلية .

ومـــن حيـــث مهنة أفراد العينة فقد بلغت نسبة **الأطباء** منهم مايقارب (٢٤ ٪) ، **والطبيـــبات** (٣٠ ٪) ، **والممرضين** (١٣ ٪) ، **والممرضات** (٣٣ ٪) . أما الذين شغلوا مهامـــاً **إداريـــة** مثلوا (١٩ ٪) من أفراد العينة الكلية للدراسة الحالية في حين يمارس الباقون منهم مهاماً **تنفيذية . الجداول رقم (٢) ، و (٣)** .

جدول (٢) : تكرارات الخصائص العامة لعينة الدراسة **Demography Variables**

م	المتغير		الفئة	التكرار	النسبة
١	العمر	(١)	٣٠ فأقل	١٣٨	٪٥٦,٨
		(٢)	أكبر من٣٠	١٠٥	٪٤٣,٢
			المجموع	**٢٤٣**	**٪١٠٠**
٢	الجنس	(١)	ذكور	٨٨	٪٣٦,٢
		(٢)	إناث	١٥٥	٪٦٣,٨
			المجموع	**٢٤٣**	**٪١٠٠**
٣	الحالة الاجتماعية	(١)	متزوجون	١٤١	٪٥٨
		(٢)	غير متزوجين	١٠٢	٪٤٢
			المجموع	**٢٤٣**	**٪١٠٠**
٤	المؤهل	(١)	ثانوي تمريض	٦٦	٪٢٧,٢
		(٢)	فوق ثانوي تمريض	٤٦	٪١٨,٩
		(٣)	بكلوريوس طب	٤٣	٪١٧,٧
		(٤)	ماجستير طب	٤٥	٪١٨,٥
		(٥)	دكتوراه طب	٤٣	٪١٧,٧
			المجموع	**٢٤٣**	**٪١٠٠**
٥	الدورات	(١)	التحق	١٥٣	٪٦٣
		(٢)	لم يلتحق	٩٠	٪٣٧
			المجموع	**٢٤٣**	**٪١٠٠**
٦	سنوات الخبرة	(١)	٥ سنوات فأقل	١١٤	٪٤٦,٩
		(٢)	أكثر من ٥ سنوات	١٢٩	٪٥٣,١
			المجموع	**٢٤٣**	**٪١٠٠**
٧	المدينة	(١)	مكة المكرمة	٨٩	٪٣٦,٦
		(٢)	جدة	١٥٤	٪٦٣,٤
			المجموع	**٢٤٣**	**٪١٠٠**

م	المتغير	الفئة		التكرار	النسبة
٨	المستشفى	**مستشفيات مكة المكرمة**			
		(١)	ابن سينا	صفر	صفر
		(٢)	أجياد العام	٣٢	١٣,٢٪
		(٣)	حراء العام	١٠	٤,١٪
		(٤)	الملك عبدالعزيز	٢٣	٩,٥٪
		(٥)	الملك فيصل	٦	٢,٥٪
		(٦)	النور التخصصي	٥	٢,١٪
		(٧)	الولادة والأطفال	١٢	٤,٩٪
		المجموع		**٨٩**	٣٦,٦٪
٨م	المستشفى	**مستشفيات جدة**			
		(٨)	الثغر	٣٤	١٤٪
		(٩)	جامعة الملك عبدالعزيز	١٦	٦,٦٪
		(١٠)	الصحة النفسية	٩	٣,٧٪
		(١١)	العزيزية للولادة والأطفال	١٥	٦,٢٪
		(١٢)	العيون	٤	١,٦٪
		(١٣)	المساعدية للولادة والأطفال	٢٠	٨,٢٪
		(١٤)	الملك خالد للحرس الوطني	٦	٢,٥٪
		(١٥)	الملك سعود	١٦	٦,٦٪
		(١٦)	الملك فهد العام	١٨	٧,٤٪
		(١٧)	الملك فهد للقوات المسلحة	١٧	٧٪
		المجموع		**١٥٤**	٦٣,٤٪
٩	المهنة	(١)	أطباء	٥٧	٢٣,٥٪
		(٢)	طبيبات	٧٤	٣٠,٥٪
		(٣)	ممرضون	٣١	١٢,٨٪
		(٤)	ممرضات	٨١	٣٣,٣٪
		المجموع		**٢٤٣**	١٠٠٪
١٠	طبيعة العمل	(١)	عمل تنفيذي	١٩٧	٨١,١٪
		(٢)	عمل إداري	٤٦	١٨,٩٪
		المجموع		**٢٤٣**	١٠٠٪

جدول (٣)

توزيع أفراد عينة الدراسة بحسب المدينة والمهنة

الفئة / المدينة	التطبيب				التمريض				المجموع	النسبة
	أطباء		طبيبات		ممرضون		ممرضات			
مكة المكرمة	٢٢	٪٩	١٧	٪٧	١٨	٪٧,٥	٣٢	٪١٣,٢	٨٩	٪٣٦,٦
جدة	٣٥	٪١٤,٤	٥٧	٪٢٣,٤	١٣	٪٥,٣	٤٩	٪٢٠,٢	١٥٤	٪٦٣,٤
المجموع	٥٧	٪٢٣,٤	٧٤	٪٣٠,٤	٣١	٪١٢,٨	٨١	٪٣٣,٤	٢٤٣	٪١٠٠

خامساً ـ أدوات الدراسة :

عمد الباحث إلى استخدام أداتين بحثية لقياس المتغيرات الرئيسة للدارسة الحالية وهي متغيري الرضا الوظيفي ووجهة العزو ، وبعد إعادة النظر في حيثيات الدراسة الحالية وأبعادها فقد وقع اختياره على أداتين اثنتين إحداهما لقياس الرضا والوظيفي والأخرى لقياس وجهة العزو ؛ وهاتان الأداتان هما :

الأداة الأولى :

(**مقياس الرضا الوظيفي متعدد الجوانب Job Satisfaction Multiple Sides Scale**)

قام بإعداده وبنائه وتقنينه على البيئة السعودية بن مانع (بدون) ، ويتكون هذا المقياس من جانبين اثنين لقياس الرضا الوظيفي ؛ هما الجانب الداخلي (الذاتي) Internal Side الجانب الخارجي (البيئي) External Side ، حيث يتضمن كل جانب منهما جانبين أخرين فرعيين Subsidiaries ؛ هما جانب الأهمية Important Side ، وجانب الرضا Satisfaction Side ، كما يتضمن كل جانب فرعي تسعة أبعاد للرضا الوظيفي Job Satisfaction Dimensions تتمثل في التالي :

١ـ الأبعاد الداخلية Internal Dimensions :

وهي تسعة أبعاد يعيشها الفرد ويشعر بها في ذاته ، ويتم من خلالها قياس الرضا الوظيفي الداخلي لدى الفرد ، وتندرج هذه الأبعاد تحت جانبين داخليين فرعيين هما : جانب الأهمية الداخلية (يمثل الجانب الأيمن من استمارة الاستقصاء) ، وجانب الرضا الداخلي (يمثل الجانب الأيسر من استمارة الاستقصاء) . وفق التالي :

– **الجانب الأيمن** : يقيس درجة الأهمية لتحقيق كل بعد داخلي للفرد (ماهو مأمول Expectation) .

– **الجانب الأيسر** : يقيس درجة الرضا عن تحقق كل بعد داخلي للفرد (ماهو كائن Existing) .

وتمثل هذه الأبعاد التسعة الداخلية كل من : (الاعتراف والتقدير Gratitude & Esteem ، والقبول والتقبل Acceptance & Receptivity ، والشعور بالتمكن والإنجاز Achievement Feeling ، والرغبة في مساعدة الآخرين Desire to Help Others ، والتعبير عن الذات Self Expression ، والالتزام الخلقي Morally ، والإبداع والتحدي Creativity & Challenge ، والاستقلالية Autonomy ، والأمن النفسي Psychological Security) .

كما تضمن كل بعدٍ من هذه الأبعاد خمس مفردات لقياس أهمية البعد تارة ؛ وخمسٌ أُخر لقياس الرضا عنه تارة أخرى ، بحيث تصبح استجابات مفردات قياس كل بعد في الجانبين (أهمية البعد ، والرضا عنه) عشر استجابات . وبالتالي تتضمن الجوانب الداخلية تسعين استجابة لقياس أبعاد الرضا الوظيفي الداخلي (الذاتي) في جانبي الأهمية والرضا .

٢ـ الأبعد الخارجية External Dimensions :

وهي تسعة أبعاد خارجية المصدر ؛ يتفاعل معها الفرد ويتأثر بها في بيئة عمله ، ويتم من خلالها قياس الرضا الوظيفي الخارجي للفرد ، وتندرج هذه الأبعاد تحت جانبين داخليين

فرعيين هما : جانب الأهمية الخارجية (يمثل الجانب الأيمن من استمارة الاستقصاء) ، وجانب الرضا الخارجي (يمثل الجانب الأيسر من استمارة الاستقصاء) . وفق التالي :

– **الجانب الأيمن** : يقيس درجة الأهمية لتحقيق كل بعد خارجي للفرد (ماهو مأمول Expectation) .

– **الجانب الأيسر** : يقيس درجة الرضا عن تحقق كل بعد خارجي للفرد (ماهو كائن Existing) .

وتتمثل هذه الأبعاد التسعة للجوانب الخارجية في : (المدير Manager ، وزملاء العمل Workgroup ، والمرؤوسين Subordinates ، ومميزات العمل المالية Financial Advantages ، وطبيعة ونمط العمل Work Style ، ومميزات العمل الاجتماعية Social Advantages ، والإمكانات المتاحة Available Facilities ، ولوائح وأنظمة العمل Work Regulations and Systems ، وبيئة العمل Work Environment) .

ويتضمن كل بعدٍ من هذه الأبعاد خمس مفردات لقياس أهميته تارةً ؛ وخمسٌ أُخر لقياس الرضا عنه تارةً أخرى ، بحيث تصبح استجابات مفردات كل بعد خارجي في الجانبين عشر استجابات . وبالتالي تتضمن الجوانب الخارجية تسعين استجابة لقياس أبعاد الرضا الوظيفي الخارجي (البيئي) في جانبي الأهمية والرضا معاً .

ـ ثبات المقياس Reliability :

ويقصد بثبات المقياس ثبات الدرجات الناجمة عن تكرار اختبار المفحوصين في نفس الظروف (السيد ، ١٩٧٨م : ٣٧٨) . وهناك عدة طرق يمكن من خلالها حساب ثبات درجات المقياس إذا تعذر على الباحث إعادة التطبيق ، وعليه تم حساب ثبات مقياس الرضا الوظيفي متعدد الجوانب المستخدم في الدراسة الحالية من خلال العينة الاستطلاعية بطريقة معامل ألفا كرونباخ Alpha Coefficient ؛ وقد بلغ معامل الثبات للمقياس في جانب الأهمية بهذه الطريقة (٠,٩٥) وفي جانب الرضا (٠,٩٨) ، وقد تراوحت درجات ثبات أبعاد

جانب الأهمية مابين (٠,٤٦ – ٠,٧٦) وأبعاد جانب الرضا مابين (٠,٧١ – ٠,٧٦) ؛ وفقاً للجدول رقم (٤) اللاحق .

كما بلغ معامل التجزئة النصفية Split Half للمقياس في جانب الأهمية (٠,٩٠) وفي جانب الرضا (٠,٩٤) .

وكإحدى نتائج الدراسة الحالية فقد بلغ معامل ثبات ألفا كرونباخ Alpha Coefficient للدرجة الكلية للمقياس خلال التطبيق النهائي للدراسة الحالية (٠,٩٧) ، في حين بلغ نفس المعامل في جانب الأهمية (٠,٩٥) وفي جانب الرضا (٠,٩٩) .

جدول رقم (٤)
درجة ثبات أبعاد مقياس الرضـا الوظيفي متعدد الجوانب

معامل ثبات ألفا كرونباخ Alpha Coefficient			
جانب الأهمية			جانب الرضا
البعد الأول للأهمية الداخلية	٠,٦٩	٠,٨٢	البعد الأول للرضا الداخلي
البعد الثاني للأهمية الداخلية	٠,٥٥	٠,٨٤	البعد الثاني للرضا الداخلي
البعد الثالث للأهمية الداخلية	٠,٦١	٠,٨٥	البعد الثالث للرضا الداخلي
البعد الرابع للأهمية الداخلية	٠,٧٦	٠,٨٤	البعد الرابع للرضا الداخلي
البعد الخامس للأهمية الداخلية	٠,٦٥	٠,٧١	البعد الخامس للرضا الداخلي
البعد السادس للأهمية الداخلية	٠,٦٨	٠,٨٩	البعد السادس للرضا الداخلي
البعد السابع للأهمية الداخلية	٠,٦٦	٠,٨٨	البعد السابع للرضا الداخلي
البعد الثامن للأهمية الداخلية	٠,٤٦	٠,٧٢	البعد الثامن للرضا الداخلي
البعد التاسع للأهمية الداخلية	٠,٧٤	٠,٨٧	البعد التاسع للرضا الداخلي
الدرجة الكلية للأهمية الداخلية	٠,٩٠	٠,٩٧	الدرجة الكلية للرضا الداخلي
البعد الأول للأهمية الخارجية	٠,٥٨	٠,٩٣	البعد الأول للرضا الخارجي
البعد الثاني للأهمية الخارجية	٠,٧١	٠,٨٧	البعد الثاني للرضا الخارجي
البعد الثالث للأهمية الخارجية	٠,٦٦	٠,٨٩	البعد الثالث للرضا الخارجي
البعد الرابع للأهمية الخارجية	٠,٦٧	٠,٨٤	البعد الرابع للرضا الخارجي
البعد الخامس للأهمية الخارجية	٠,٤٦	٠,٧٥	البعد الخامس للرضا الخارجي
البعد السادس للأهمية الخارجية	٠,٦٨	٠,٧٨	البعد السادس للرضا الخارجي
البعد السابع للأهمية الخارجية	٠,٦٥	٠,٨٩	البعد السابع للرضا الخارجي
البعد الثامن للأهمية الخارجية	٠,٦١	٠,٩٢	البعد الثامن للرضا الخارجي
البعد التاسع للأهمية الخارجية	٠,٦٠	٠,٨٤	البعد التاسع للرضا الخارجي
الدرجة الكلية للأهمية الخارجية	٠,٩٠	٠,٩٧	الدرجة الكلية للرضا الخارجي
الدرجة الكلية لجانب الأهمية	٠,٩٥	٠,٩٩	الدرجة الكلية لجانب الرضا

ـ صدق المقياس Validity :

ويقصد بصدق المقياس أي أن يكون الاختبار صالحاً لقياس ما وضع لقياسه (أبو حطب ، ١٩٨٧م : ٨٠) ، وفي الدراسة الحالية يتمثل صدق مقياس الرضا الوظيفي متعدد الجوانب في كونه يقيس فعلاً الرضا الوظيفي لدى المستجيبين عليه من عينة الدراسة ، وسوف نستعرض أنواع الصدق التي تم الوقوف من خلالها على صدق هذه الأداة وفقاً للتالي :

١ـ صدق المحكمين Raters Validity :

فقد تم عرض المقياس على عدد من المتخصصين بقسم علم النفس بجامعة أم القرى بمكة المكرمة ، وقسم العلوم التربوية بفرع الجامعة في الطائف ، للحكم على صلاحية مفردات المقياس لقياس الرضا الوظيفي . وبعد ذلك تم تحديد المفردات التي اتفق عليها جميع المحكمين المتخصصين ، وعلى ضوء ذلك تم تحديد فقرات هذا المقياس .

٢ـ صدق الاتساق الداخلي Internal Consistency Validity :

بعد تطبيق المقياس على العينة الاستطلاعية تم قياس معامل الاتساق الداخلية بين عبارات المقياس ، فوجد أن جميع مفردات المقياس مترابطة مع المجموع الكلي للمقياس عند مستويات دالة إحصائياً ؛ مما يدل على أن مفردات المقياس قوية الارتباط ببعضها البعض ، وأنها تشكل وحدة واحدة مما يؤكد أن المقياس يقيس شيئاً واحداً وهو الرضا الوظيفي ، وفقاً للجدولين (٥) ، و (٦) التاليين :

جدول (٥)

قيم معاملات الارتباط بين أبعاد الأهمية الوظيفية الداخلية والخارجية مع المجموع الكلي لكل منهما

م	الأبعاد الداخلية	القيمة	م	الأبعاد الخارجية	القيمة
١	الاعتراف والتقدير	٠,٦١	١٠	المدير	٠,٥٧
٢	القبول والتقبل	٠,٧٣	١١	زملاء العمل	٠,٦٦
٣	الشعور بالتمكن والإنجاز	٠,٧٦	١٢	المرؤوسون	٠,٧٦
٤	الرغبة في مساعدة الناس	٠,٦٨	١٣	مميزات العمل المالية	٠,٦٣
٥	التعبير عن الذات	٠,٧٣	١٤	طبيعة ونمط العمل	٠,٧٣
٦	الالتزام الخلقي	٠,٥٩	١٥	مميزات العمل الاجتماعية	٠,٧٤
٧	الإبداع والتحدي	٠,٧٤	١٦	الإمكانيات المتاحة	٠,٨٠
٨	الاستقلالية	٠,٥٦	١٧	لوائح وأنظمة العمل	٠,٧٧
٩	الأمن النفسي	٠,٥٧	١٨	بيئة العمل	٠,٦٩

جدول (٦)

قيم معاملات الارتباط بين أبعاد الرضا الوظيفي الداخلية والخارجي مع المجموع الكلي لكل منهما

م	الأبعاد الداخلية	القيم	م	الأبعاد الخارجية	القيم
١	الاعتراف والتقدير	٠,٥٩	١٠	المدير	٠,٧٩
٢	القبول والتقبل	٠,٧٥	١١	زملاء العمل	٠,٨٠
٣	الشعور بالتمكن والإنجاز	٠,٨٣	١٢	المرؤوسون	٠,٨٨
٤	الرغبة في مساعدة الناس	٠,٧٧	١٣	مميزات العمل المالية	٠,٧٩
٥	التعبير عن الذات	٠,٨٠	١٤	طبيعة ونمط العمل	٠,٧٤
٦	الالتزام الخلقي	٠,٨٨	١٥	مميزات العمل الاجتماعية	٠,٨٢
٧	الإبداع والتحدي	٠,٨٦	١٦	الإمكانيات المتاحة	٠,٨١
٨	الاستقلالية	٠,٧٩	١٧	لوائح وأنظمة العمل	٠,٧٨
٩	الأمن النفسي	٠,٨٢	١٨	بيئة العمل	٠,٦٧

وكإحدى نتائج الدراسة الحالية تراوحت درجات معامل الاتساق الداخلي في التطبيق النهائي لكل بعد مع الدرجة الكلية لجانبي الأهمية الداخلية والخارجية معاً مابين (٠,٤١ إلى ٠,٨٠) . كما تراوحت درجات معامل الاتساق الداخلي للأبعاد مع الدرجة الكلية لجانبي الرضا الوظيفي الداخلي والخارجي معاً مابين (٠,٧٣ إلى ٠,٩٠) ، وذلك عند مستوى دلالة إحصائياً (٠,٠١) لكافة المعاملات السابقة وفقاً للجدول رقم (٧) التالي :

جدول (٧)

قيم معامل الاتساق الداخلي لكافة أبعاد المقياس مع الدرجة الكلية لكل من جانبي الأهمية والرضا ، ومع الدرجة الداخلية والخارجية لكل جانب منهما أيضا ، وذلك في التطبيق النهائي للدراسة الحالية .

م	البعد	درجة الاتساق مع الأهمية			درجة الاتساق مع الرضا		
		الداخلية	الخارجية	الكلية	الداخلي	الخارجي	الكلي
١	الاعتراف والتقدير	٠.٥٢		٠.٤٤	٠.٧٥		٠.٧٣
٢	القبول والتقبل	٠,٧٠		٠,٦٧	٠,٨٦		٠,٨٥
٣	الشعور بالتمكن	٠,٧٤		٠,٧٢	٠,٨٩		٠,٨٩
٤	الرغبة في مساعدة الناس	٠,٧١		٠,٦٨	٠,٨٤		٠,٨٣
٥	التعبير عن الذات	٠,٧٤		٠,٧٠	٠,٨٣		٠,٨٠
٦	الالتزام الخلقي	٠,٥٩		٠,٦١	٠,٩٠		٠,٩٠
٧	الإبداع والتحدي	٠,٧٩		٠,٨٠	٠,٨٩		٠,٨٨
٨	الاستقلالية	٠,٦١		٠,٥٣	٠,٨١		٠,٧٨
٩	الأمن النفسي	٠,٦٦		٠,٦٨	٠,٨٦		٠,٨٥
١٠	المدير		٠,٦٤	٠,٦٤		٠,٨٤	٠,٨٣
١١	زملاء العمل		٠,٦٨	٠,٦٨		٠,٧٨	٠,٧٧
١٢	المرؤوسون		٠,٧١	٠,٧٢		٠,٨٨	٠,٨٨
١٣	مميزات العمل المالية		٠,٦٣	٠,٥٢		٠,٨٥	٠,٨٣
١٤	طبيعة ونمط العمل		٠,٦٥	٠,٦٧		٠,٨٠	٠,٨٠
١٥	مميزات العمل		٠,٦٥	٠,٧٠		٠,٧٣	٠,٧٧
١٦	الإمكانيات المتاحة		٠,٧١	٠,٦٨		٠,٨٩	٠,٨٧
١٧	لوائح وأنظمة العمل		٠,٥٦	٠,٤٧		٠,٩٠	٠,٨٩
١٨	بيئة العمل		٠,٤٥	٠,٤١		٠,٧٩	٠,٧٦

٣ـ الصدق الذاتي Intrinsic Validity :

يعرف الصدق الذاتي بأنه صدق الدرجات التجريبية للاختبار بالنسبة للدرجات الحقيقية ؛ والتي خلصت من شوائب أخطاء القياس ، وبذلك تصبح الدرجات الحقيقية للاختبار هي الميزان الذي ننسب إليه صدق الاختبار ، وبما أن الثبات يقوم في جوهره على معامل ارتباط مجموعتي الدرجات الحقيقية للاختبار ، والمتحصلة من إعادة تطبيق الاختبار على نفس المجموعة ، إذاً الصلة وثيقة بين الثبات والصدق الذاتي (السيد ، ١٩٧٨م : ٤٠٢) .

وبالتالي يمكن قياس الصدق الذاتي بحساب الجذر التربيعي لمعامل الثبات ، ومن خلال تطبيق المقياس على العينة الاستطلاعية بلغ الصدق الذاتي للمقياس في جانب الأهمية (٠,٩٨) وفي جانب الرضا (٠,٩٩) .

٤ـ الصدق التمييزي Discrimination Validity :

وبعد الوقوف على الأنواع السابقة لصدق الأداة على العينة الاستطلاعية رأى الباحث إضافة الصدق التمييزي لهذه الأداة خلال التطبيق النهائي للداسة كأحد نتائج الدراسة الحالية وذلك باستخدام طريقة المقارنة الطرفية The Comparison Of Extreme Groups ، فتمت مقارنة الثلث الأعلى Upper Group بالثلث الأدنى Lower Group للدرجات المتحصلة من التطبيق النهائي للدراسة الحالية ؛ فأظهر المقياس فروقاً جوهرية بين متوسطي المجموعتين عند مستوى من الدلالة الإحصائية بلغ (٠,٠٠٠١) وفقاً للجدول رقم (٨) التالي :

جدول (٨)

الفروق بين مجموعتي الثلث الأعلى والثلث الأدنى وفقاً لطريقة المقارنة الطرفية

المجموعة	العدد	النسبة	المتوسط	الانحراف المعياري	قيمة ت	مستوى الدلالة
العليا	٨١	٪ ٣٣	٤٧٤,١٧	٢٦,٣٢	٢٨,٤٣	٠,٠٠٠١
الدنيا	٨١	٪ ٣٣	٢٩٦,١٤	٤٩,٨٥		

ـ طريقة الاستجابة Answering Method :

تم بناء مفردات المقياس على أساس الاستجابة المتدرجة وفق طريقة ليكرت Likert ، حيث يختار المفحوص استجابة واحدة فقط من ست خيارات متدرجة على النحو التالي في جانب الأهمية : (مهم جداً – مهم – مهم إلى حدٍ ما – غير مهم إلى حدٍ ما – غير مهم – غير مهم على الإطلاق) ، وفي جانب الرضا على النحو التالي : (مرضي جداً – مرضي – مرضي إلى حدٍ ما – غير مرضي إلى حدٍ ما – غير مرضي – غير مرضي على الإطلاق) .

ـ تصحيح المقياس Correction of Scale :

تقوم عملية تصحيح المقياس على أساس نظرية القيمة للوك Locke في الرضا الوظيفي والرامية إلى انه كلما زاد ماحققه الموظف عما يريده من العمل كلما زاد رضاه الوظيفي ، وكلما قل ما حققه الموظف عما كان يريده من العمل كلما قل رضاه الوظيفي . أي أن الرضا الوظيفي يمكن الوقوف عليه من خلال مطابقة الواقع مع المأمول كما هومدرك من قبل الموظف في بيئة عمله . وبذلك يمكن تعويض خيارات الاستجابة الست لكل بند في المقياس بقيم ترتيبية وفقاً للتالي :

مهم جداً	مهم	مهم إلى حد ما	غير مهم إلى حد ما	غير مهم	غير مهم على الإطلاق
٦	٥	٤	٣	٢	١

مرضي جداً	مرضي	مرضي إلى حد ما	غير مرضي إلى حد ما	غير مرضي	غير مرضي على الإطلاق
٦	٥	٤	٣	٢	١

ثم بعد ذلك تتم مطابقة درجة الأهمية مع درجة الرضا التي يستجيب لها المفحوص من العينة وفق المعادلة التالية :

الرضا الوظيفي العام = الدرجة الخام للرضا – الدرجة الخام للأهمية

فمثلاً :

الرضا الوظيفي = ٦ رضا – ٦ أهمية = صفر (حالة توازن في الشعور بالرضا الوظيفي) .

الرضا الوظيفي = ٦ رضا – ١ أهمية = ٥ (ارتفاع الشعور بالرضا الوظيفي) .

الرضا الوظيفي = ١ رضا – ٦ أهمية = –٥ (انخفاض الشعور بالرضا الوظيفي) .

وبالتالي تكون الدرجات الخام لبنود وأبعاد المقياس بالنسبة لجوانب الرضا أو جوانب الأهمية كلاً على حدة كالتالي :

– **البند** (**المفردة**) = تتراوح درجاته الخام ما بين (١ إلى ٦) درجات .

– **البعد** = خمسة بنود ، أي تتراوح درجاته الخام مابين (٥ إلى ٣٠) درجة .

– **الجانب** (**داخلي أو خارجي**) = تسعة أبعاد ؛ أي تتراوح درجاته الخام مابين (٤٥ إلى ٢٧٠) درجة .

– **كامل المقياس** (**الجانبين الداخلي والخارجي معاً**) = ١٨ بنداً ؛ أي تتراوح درجاته الخام مابين (٩٠ إلى ٥٤٠) درجة .

وبما أن الدرجة الخام لكامل المقياس في جانب الرضا أو جانب الأهمية كلاً على حدة تتراوح ما بين (٩٠ إلى ٥٤٠) درجة ؛ فإنه بعد تطبيق معادلة الرضا الوظيفي السابقة سوف تتراوح درجات الرضا الوظيفي العام الفعلي كالتالي :

الرضا الوظيفي العام = الدرجة الخام للرضا – الدرجة الخام الأهمية

الرضا الوظيفي العام = (٥٤٠ إلى ٩٠) – (٩٠ إلى ٥٤٠)

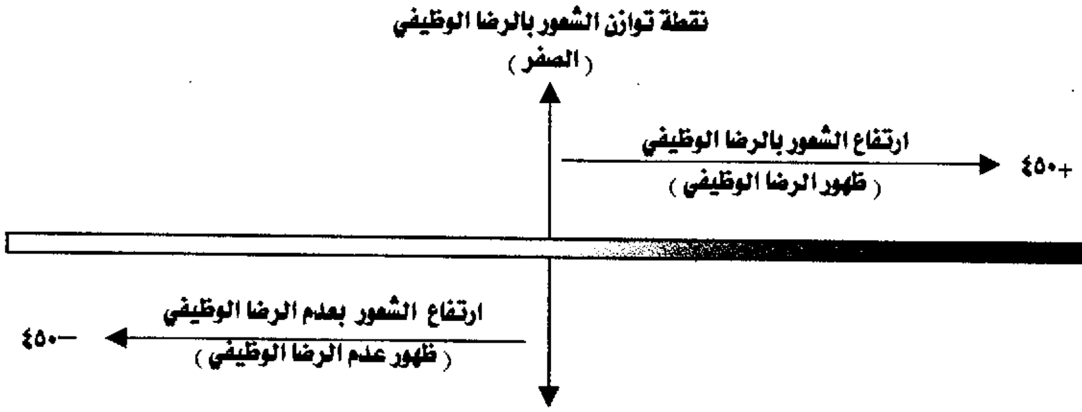
الرضا الوظيفي العام = (+٤٥٠ إلى –٤٥٨٠)

ومن ثم تكون أعلى درجة للرضا الوظيفي يمكن أن يعبر عنها أي فرد على المقياس لابد أن تكون (٤٥٠) نتيجة لطرح أدنى درجة خام ممكنة للأهمة (٩٠) من أعلى درجة خام ممكنة للرضا (٥٤٠) .

والعكس تماماً صحيح أي أن أدنى درجة للرضا الوظيفي العام يمكن أن يعبر عنها أي فرد على المقياس لابد أن تكون (-٤٥٠) نتيجة لطرح أقصى درجة خام ممكنة للأهمية (٥٤٠) من أدنى درجة خام ممكنة للرضا (٩٠) . ومن ثم تمتد درجات الرضا الوظيفي على متصل أحادي الأقطاب من السلبية إلى الإيجابية وفقاً للمتصل التالي :

شكل (٣)

(متصل مقياس بن مانع للرضا الوظيفي متعدد الجوانب)



الأداة الثانية :

(**مقياس روتر للضبط الداخلي والخارجي Internal – External Locus of Control Scale**)

طور كل من : روتر ، وليفرانت ، وسيمان Rotter , Liverant and Seeman مقياساً للضبط الداخلي / الخارجي متضمناً (٦٠) بنداً ، ثم قام جوليان روتر Julian Rotter بالتعاون مع ليفرانت Liverant باشتقاق (٢٣) بنداً لتُكوِّن ما عُرف فيما بعد بمقياس روتر للضبط الداخلي / الخارجي ، على اعتبار أن سلوك الفرد يعتمد على نوعين من الضبط هما الضبط (العزو) الداخلي ، والضبط (العزو) الخارجي (بن سيديا ، ١٤٠٦هـ : ١٢٠) .

ويتكون المقياس من (٢٣) فقرة لكلٍ منها استجابتين إحداها تعبر عن وجهة الضبط الداخلية والأخرى تعبر عن وجهة العزو الخارجية ، وأضيفت إلى المقياس ستُ مفردات دخيلة لاعلاقة لها بموضوع القياس وإنما وضعت لكي لا يكتشف المفحوص هدف القياس .

ـ تقنين المقياس على البيئة السعودية :

قام بن سيديا بترجمة الصورة الأصلية للمقياس ، وعَرَضَها على عدد من الطلاب السعوديين بالمستوى الجامعي الأول لمعرفة مدى وضوح عبارات المقياس بالنسبة لهم ، لكانت العبارات واضحة بنسبة (١٠٠٪) ، وذلك بعد مراعاة ملائمة الصورة المترجمة للبيئة السعودية دون أن يخل ذلك بما يقيسه المقياس (بن سيديا ، ١٤٠٦هـ : ١٢١) .

ـ ثبات المقياس Reliability :

استخدمت الصورة الأجنبية للمقياس في العديد من الدراسات فتراوحت درجة ثباته في هذه الدراسات مابين (٠,٤٩ إلى ٠,٨٣) وفق طريقة إعادة الاختبار Test Retest ، وبحساب معامل الاتساق الداخلي Internal Consistency تراوحت الدرجات مابين (٠,٦٥ إلى ٠,٧٩) .

كما استخدمت عدة دراسات عربية الصورة العربية للمقياس ففي دراسة لعلاء الدين كفافي بلغت درجة الثبات (٠,٦٢) بطريقة إعادة الاختبار (أبو مسلم ، ١٩٨٩م : ٢٧٢) وفي دراسة بن سيديا بلغت درجة ثبات المقياس في البيئة السعودية (٠,٧٩) عن طريق إعادة

الاختبار بعد (١٥) يوماً من التطبيق الأول لعينة من الطلاب قوامها (٣٥) طالباً استبعد منهم (١٦) طالباً لعدم كتابة أسمائهم (بن سيديا ، ١٤٠٦ : ١٢٢) . وكإحدى نتائج الدراسة الحالية بلغ معامل ثبات الفا Alpha في التطبيق النهائي (٠,٦٤) ، وبطريقة التجزئة النصفية (٠,٥٨) .

ـ صدق المقياس Validity :

ومن حيث الصدق فقد أكدت عدة دراسات قام بها روتر Rotter وتلاميذه على احتواء المقياس درجة من الصدق عن كريق حساب صدق التمييز Discrimination Validity ، والصدق العاملي Factorial Validity (أبومسلم ، ١٩٨٩م : ٢٨٠) .

كما قام بن سيديا بحساب الصدق الظاهري Face Validity للمقياس في البيئة السعودية من خلال عرض عبارات المقياس على عينة من الطلاب السعوديين لمعرفة مدى وضوح عباراته بالنسبة لهم ، فكانت العبارات واضحة لهم بنسبة (١٠٠٪) .

وفي دراسة للهيبي في البيئة السعودية تم حساب صدق المقياس بطريقة الاتساق الداخلي فتراوحت معاملات الاتساق ما بين (٠,١١ إلى ٠,٤٤) كلها ذات دلالة إحصائية باستثناء الفقرة (٢٣) واحدة فقد أظهرت علاقة غير دالة إحصائياً (اللهيبي ، ١٤١٦هـ : ١١٠) .

وكإحدى نتائج الداسة الحالية فقد تراوحت درجات معامل الاتساق الداخلي بين فقرات المقياس والدرجة الكلية مابين (٠,١٣ إلى ٠,٥١) وجميعها ذات دلالة إحصائية باستثناء الفقرة رقم (١٦) .

ـ طريقة الاستجابة Answering Method :

تتم الإجابة على كل بندٍ من بنود هذه الأداة وفقاً لطريقة الاختيار من إجابتين Tow Alternatives or True False ، إحداهما تعبر عن وجهة الضبط الداخلية في حين تعبر الأخرى عن الضبط الخارجية .

ـ تصحيح المقياس Correction of Scale :

وتقوم عملية تصحيح المقياس على أساس إعطاء درجة لكل استجابة في الاتجاه الخارجي ، وصفراً لكل استجابة في الاتجاه الداخلي ؛ وبذلك تكون درجات الاختبار في شكل متصل من الدرجات الصحيحة فقط تتراوح مابين (صفر إلى ٢٣) درجة ، فاصفر يعبر عن أقوى توجه للضبط الداخلي ، في حين تعبر الدرجة (٢٣) عن أقوى توجه للضبط الخارجي ، أما الاقتراب من درجة الوسط الحسابي للمتصل فيشير إلى التوجه نحو الضبط الموزع (تساوي الضبط الداخلي مع الضبط الخارجي تقريباً) .

سادساً ـ الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة :

استخدم الباحث أربعة أنواع من الأساليب الإحصائية في الدراسة الحالية ، وذلك وفق ما يتناسب والتحليل الإحصائي لكافة فرضيات الدراسة والخصائص الديموجرافية لعينة الدراسة الحالية ، وتمثلت هذه الأساليب الإحصائية في كلٍ من : (اختبار t test لدلالة فروق المتوسطات ، والنسب المئوية لتكرارات الدرجات Percentage of Degree Frequency ، ومعامل ارتباط بيرسون Person's Correlation Coefficient ، وتحليل التباين أحادي الاتجاه One Way Anova) .

وللتحقق من صحة الفرضية الأولى قام الباحث باستخدام معامل ارتباط بيرسون للكشف عن حقيقة وطبيعة العلاقة بين متغيرات الدراسة الحالية من عدمها ، والمتمثلة في متغيري الرضا الوظيفي ووجهة العزو .

وللتحقق من صحة الفرضيات (الثانية ، والثالثة ، والرابعة ، والسادسة ، والسابعة) استخدم الباحث إختبار (ت) t test لدلالة الفروق بين متوسطات درجات متغيرات كل فرضية من هذه الفرضيات والمتمثلة في في درجات متغيري الرضا والوظيفي ووجهة العزو .

وللتحقق من صحة الفرضيات (الخامسة ، والثامنة) قام الباحث باستخدام النسب المئوية لتكرارات الدرجات لكافة متغيرات الفرضيتين .

وللتحقق من دلالة الفروق في درجات الرضا الوظيفي ووجهة العزو بين المستويات الثلاثة لمؤهلات مجموعة الأطباء والطبيبات استخدم الباحث تحليل التباين أحادي الاتجاه ، وذلك خلال تحليل الخصائص الديموجرافية لعينة الدراسة الحالية .

الفصل الرابع

(عرض وتحليل ومناقشة نتائج الدراسة)

- نتائج فرضيات الدراسة .
- نتائج المتغيرات الرئيسة للدراسة .
- نتائج الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة .

((نتائج الدراسة وتفسيرها))

أولاً ـ تحليل نتائج فرضيات الدراسة

ـ الفرضية الأولى :

{ توجد علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي العام ووجهة العزو لدى العينة الكلية للدراسة الحالية } .

وللتحقق من صحة هذه الفرضية استخدم الباحث معامل ارتباط بيرسون Pearson للكشف عن العلاقة بين درجات الرضا الوظيفي العام وأنواع وجهة العزو لدى كامل العينة ، والمتحصلة من مقياس بن مانع للرضا الوظيفي متعدد ، ومقياس روتر للضبط الداخلي / الخارجي .

تفسير النتيجة :

أظهرت نتائج التحليل الإحصائي صحة هذه الفرضية ؛ حيث أسفرت عن وجود علاقة عكسية بين درجات الرضا الوظيفي العام وأنواع وجهة العزو ، فقد بلغ معامل ارتباط بيرسون Pearson (- ٠,١٥) بين درجات الرضا الوظيفي العام وأنواع وجهة العزو ، ورغم أن درجة معامل الارتباط منخفضة إلا أنها تعبر عن وجود علاقة حقيقية عند مستوى (٠,٠٥) من الدلالة الإحصائية بلغ . (**جدول : ٩**) .

والتالي يمكن القول أنه بالإمكان التنبؤ بدرجات الرضا الوظيفي من خلال نوعية العزو ، بحيث يكون ذوي العزو الداخلي أكثر رضاً وظيفياً ، ثم يليهم على الترتيب ذوي العزو الموزع الذين يشعرون بدرجة متوسطة من الرضا الوظيفي بين مجموعتي العزو الداخلي / الخارجي ، ثم ذوي العزو الخارجي الذين يعبرون عن أدنى درجات الرضا الوظيفي بين المجموعات الثلاث (**جدول : ١٠**) .

وقد وجدت هذه العلاقة في عدة دراسات منها دراسة ويلز Wells 1987 التي كشفت نتائجها عن وجود علاقة عكسية بين الرضا الوظيفي ومركز التحكم لدى رئيسات التمريض

وفي دراسة أخرى أجرتها سترود Stroud 1987 أسفرت عن إمكانية تفسير التغيرات البسيطة في الرضـــا الوظيفـــي من خلال درجات مركز التحكم ، ودراسة أخرى ثالثة أجرتها كوك Cook 1995 أظهرت نتائجها علاقة بين مركز التحكم والرضا الوظيفي لدى لبالغين .

ويمكن النظر إلى تلك العلاقة الارتباطية التي أسفرت عنها الدراسة الحالية ؛ بأنها علاقة طـــبيعية ، فمـــن المعقول جداً أن الموظفين المؤمنين باشتراكهم في المسؤولية عما يواجهونه من مواقـــف في بيئة العمل ؛ يكونون أكثر رضاً وظيفياً عن نتائج هذه المواقف من نظرائهم ذوي الوجهة الخارجية في العزو الذين يحملون غيرهم معظم المسؤولية .

جدول (٩)

معامل ارتباط بيرسون Pearson للعلاقة بين الرضا الوظيفي العام ووجهة العزو

المتغير		وجهة العزو	ن	مستوى الدلالة
		ر		
الرضا الوظيفي	ر	– ٠,١٥	٢٤٣	٠,٠٥

جدول (١٠)

متوسطات درجات الرضا الوظيفي العام لدى فئات العزو الثلاثة

المجموعة	ن	النسبة	المتوسط	الانحراف المعياري
ذوي العزو الداخلي	١٦٨	٦٩ ٪	– ٧٣,١٨	٨٣,٥٤
ذوي العزو الموزع	٣٢	١٣ ٪	– ٩٧,٤١	٨٠,٣١
ذوي العزو الخارجي	٤٣	١٨ ٪	– ١٠٤,٨٤	١٠٧,٧٠
المجموع	٢٤٣	١٠٠٪		

ـ الفرضية الثانية :

{ لا توجـــد فـــروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي العام بين الجنسين من عينة الدراسة الكلية } .

وللتحقق من صحة هذه الفرضية تم استخدام اختبار (ت) t - test لحساب دلالة الفـــروق بـــين متوســـطي درجـــات الرضا الوظيفي العام للذكور والإناث ؛ من العينة الكلية للدراسة الحالية على مقياس بن مانع للرضا الوظيفي متعدد الجوانب ، حيث يمثل الرضا الوظيفي العام جانبي الرضا الداخلي والرضا الخارجي .

تفسير النتيجة :

أســـفر التحليل الإحصائي لهذه الفرضية عن صحتها ؛ حيث لم تظهر أي فروق ذات دلالـــة إحصائية بين الجنسين ، كما بلغت قيمة ت t (١,١٠) ، وقد بلغ متوسط درجات الرضـــا الوظيفي العام للذكور (– ٧٣,٧٢) درجة ؛ في حين بلغ متوسط نفس المتغير لدى عيـــنة الإناث (– ٨٦,٦٧) درجة ، أي بواقع (١٢,٩٥) درجة كمتوسط لاختلاف الدرجات بين المجموعتين في صالح مجموعة الذكور (**جدول : ١١**) .

وقد أيدت نتائج أكثر الدراسات نتيجة هذه الفرضية كدراسات كلٍ من : آل ناجي ١٩٩٣م ، والمشعان في ١٤١٣هـــ ؛ وفي ١٩٩٣م ؛ وفي ١٩٩٤م ، وأبو شيخة ١٩٩٧م في حـــين عارضـــت نتيجة هذه الفرضية نتائج دراسات كلٍ من : المسلم ١٩٩٣م ، والعتيبي ١٩٩١م .

وبمـــا أن هناك إحساس أكبر بعدم الرضا الوظيفي لدى الإناث يُستشف من إنخفاض متوســـط درجاتهم عن الذكور في الدراسة الحالية يودُّ الباحث محاولة تفسير هذا الاختلاف في المتوسطين بأنه قد يُعزى ذلك لظروف طبيعة العمل ، فربما إنه لايتفق مع طبيعة المرأة وظروفها الاجـــتماعية ، حيث أثبت العديد من الدراسات أن الذكور يتمتعون بدرجة أعلى من الرضا الوظيفي عنه لدى الإناث (المشعان ، ١٩٩٣ : ٣٦٨) .

وحيـــث أن العمـــل في المجال الطبي والتمريضي عملٌ خِدمي يستهدف الجنسين من المواطـــنين والمقـــيمين عـــلى حدٍ سواء ، وأن المرأة العاملة السعودية كغيرها من العاملات في البيـــئات المحافظة تتأثر بالموروث الاجتماعي القيمي الذي يتيح حرية أكبر في الأداء للذكور في

هـــذا المجال ، خاصة وأن ميدان الدراسة افتقر للمستشفيات الحكومية النسائية . وللتأكد من هـــذه الـــرؤية استأنس الباحث بحساب الفروق بين الجنسين في البعد الخامس للرضا الوظيفي الخـــارجي عـــلى أداة الدراسة الحالية ؛ وهو بعد طبيعة ونمط العمل ، فقد ظهرت فروق دالة إحصـــائياً عـــند مستوى (٠,٠٠٥) في صالح مجموعة الذكور الذين بلغ متوسط درجات رضاهم في هذا البعد (– ٢,٥٥) درجة ، في حين بلغ متوسط مجموعة الإناث في نفس هذا الـــبعد (– ٤,٦٥) درجـــة ، ممـــا يشير إلى أن الفروق غير الجوهرية بين الجنسين في الرضا الوظيفي يمكن عزوها إلى فروق درجة مناسبة ظروف وطبيعة العمل للجنسين (جدول : ١٢) .

جدول (١١)

الفروق بين الجنسين في **الرضا الوظيفي العام** لكامل العينة

المجموعة	ن	النسبة	المتوسط	الانحراف المعياري	قيمة ت	مستوى الدلالة
الذكور	٨٨	٣٦ ٪	– ٧٣,٧٢	٧٩,١٠	١,١٠	غير دال
الإناث	١٥٥	٦٤ ٪	– ٨٦,٦٧	٩٣,٣٥		

جدول (١٢)

الفروق بين الجنسين في بعد **طبيعة ونمط العمل** كأحد أبعاد الرضا الوظيفي الخارجي

المجموعة	العدد	النسبة	المتوسط	الانحراف المعياري	قيمة ت	مستوى الدلالة
الذكور	٨٨	٣٦ ٪	– ٢,٥٥	٤,٤٢	٢,٨٢	٠,٠٠٥
الإناث	١٥٥	٦٤ ٪	– ٤,٦٥	٦,١٥		

ـ الفرضية الثالثة :

{ توجـــد فـــروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي العام بين فئتي التطبيب والتمريض لصالح فئة التمريض من أفراد العينة الكلية } .

وللـــتحقق مـــن صحة هذه الفرضية تم استخدام اختبار (ت) t - test لحساب دلالة الفـــروق بين متوسطي درجات الرضا الوظيفي العام ؛ لمجموعتي التطبيب والتمريض من عينة الدراسة الحالية ، والمتحصلة من مقياس بن مانع للرضا الوظيفي متعدد الجوانب .

تفسير النتيجة :

أسفرت نتائج الدراسة عن صحة هذه الفرضية ، حيث كانت دلالة فروق المتوسطات جوهرية عند مستوى (٠,٠٠١) من الدلالة الإحصائية ، وفي صالح مجموعة التمريض ، حيث بلغت قيمة ت t - test (٣,٣٣) ، كما بلغ متوسط درجات الرضا الوظيفي العام للمشتغلين بمهنة الطب من أفراد العينة (- ٩٩,١٠) درجة ، في حين بلغ هذا المتوسط لدى المشتغلين بمهنة التمريض من نفس العينة (- ٦١,٩٥) درجة ، بواقع متوسط لاختلاف الدرجات بين المجموعتين يبلغ (٣٧,١٥) درجة ، في صالح مجموعة التمريض (جدول : ١٣) .

جدول (١٣)

الفروق بين مجموعتي التطبيب والتمريض في الرضا الوظيفي العام لكامل العينة

المجموعة	العدد	النسبة	المتوسط	الانحراف المعياري	قيمة ت	مستوى الدلالة
التطبيب	١٣١	٪ ٥٤	٩٩,١٠ -	٨٤,٣١	٣,٣٣	٠,٠٠١
التمريض	١١٢	٪ ٤٦	٦١,٩٥ -	٨٩,٤٥		

ويـــرى الباحث أنه قد يُعزى انخفاض الشعور بالرضا الوظيفي لدى فئة التطبيب عنه لدى فئة التمريض إلى سعة الثقافة و المرجعية التخصصية المكتسبة للمجموعتين ، والتي تتوقف عـــليها درجـــة تقييم واقع العمل والرضا عنه ، وباعتبار المؤهل التعليمي مؤشراً لدرجة الثقافة التخصصية المستمرة لأفراد العينة ، فإننا نلاحظ (٥٨,٩٪) من فئة التمريض من ذوي التأهيل

الـــثانوي ، و (٤١,١ ٪) منهم من ذوي التأهيل فوق الثانوي . في حين شكلت نسبة ذوي الشهادة الجامعية من فئة التطبيب (٣٢,٨٪) وحملة درجة الماجستير وما يعادلها (٣٤,٤٪) وحملة شهادة الدكتوراه وما يعادلها (٣٢,٨٪) . (**الجداول : ١٤ ، ١٥**) .

جدول (١٤)

المؤهل الدراسي لفئتي التطبيب والتمريض من أفراد العينة

الفئة	ن	المؤهل	التكرار	النسبة
التمريض	١١٢	الثانوي تمريض	٦٦	٪٥٨,٩
		مافوق الثانوي تمريض	٤٦	٪ ٤١,١
		المجموع	١١٢	٪ ١٠٠

جدول (١٥)

المؤهل الدراسي لفئتي التطبيب والتمريض من أفراد العينة

الفئة	ن	المؤهل	التكرار	النسبة
التطبيب	١٣١	شهادة جامعية أو مايعادلها	٤٣	٪٣٢,٨
		درجة الماجستيرأو مايعادلها	٤٥	٪٣٤,٤
		درجة الدكتوراه أو مايعادلها	٤٣	٪٣٢,٨
		المجموع	١٣١	٪ ١٠٠

وبالـــتالي يمكنـــنا القـــول أن أكثر من نصف فئة التمريض يمثلهم أفرادٌ ذو مؤهلات ثانويـــة ، في حين يمثل كامل فئة التطبيب أفرادٌ ذو مؤهلات جامعية فما فوق ، ويترتب على ذلـــك أنه قد تكون المكتسبات العلمية التخصصية لدى مجموعة الطب أكثر مما هو عليه لدى مجموعـــة الـــتمريض ، الأمـــر الذي يعمل على توفير قاعدة أكثر اتساعاً من المحكات المعرفية والعمـــلية لواقع العمل الطبي في الميدان ، وبالتالي تكون الفرصة أكبر لظهور التباين بين واقع العمل الطبي ومواكبته للمستجدات والتطورات في المجال .

في حـــين تقل فرصة وضوح هذا التباين في بيئة العمل التمريضي ؛ لكون المكتسبات العلمية لدى هذه الفئة لا تتيح نفس القدر من المقارنة بين واقع العمل والتطورات والمستجدات عـــلى صـــعيد العمـــل التمريضـــي بصفة عامة ؛ وقد يعزز هذه الرؤية الفروقات الجوهرية الـــتي جـــاءت في صـــالح فـــئة التمريض على أبعاد الرضا الوظيفي المتعلقة بالشعور بالتمكن والإنجاز ، والإبداع والتحدي (**الجداول : ١٦ ، ١٧**) .حيث أبدت فئة التمريض شعوراً بالرضا أكبر عن هذه الأبعاد وفقاً لتطلعاتها المحدودة – مقارنةً بفئة التطبيب – تجاه العمل التخصصي .

وبالـــتالي يمكن القول بأن العمل في المجال الطبي والتمريضي لا يحقق إشباعاً للتطلعات الـــتقدمية لـــدى أفـــراد العيـــنة ، وقد أظهرت نتائج دراسات كل من المسلم ١٩٩١م ، والعيدروس ١٤١٠هـــ ، وآل ناجي ١٩٩٣م ، أن ذوي المؤهلات الدنيا يتمتعون بمستويات أعلى من الرضا الوظيفي من نظرائهم ذوي المؤهلات الأعلى .

جدول (١٦)

الفروق بين مجموعتي التطبيب والتمريض

في بعد الشعور بالتمكن والانجاز كأحد أبعاد الرضا الوظيفي العام لكامل العينة

البعد	المجموعة	العدد	النسبة	المتوسط	الانحراف المعياري	قيمة ت	مستوى الدلالة
الشعور بالتمكن والإنجاز	التطبيب	١٣١	٪ ٥٤	– ٥,٦٨	٥,٣٨	٣,٤٢	٠,٠٠١
	التمريض	١١٢	٪ ٤٦	– ٣,١٨	٦,٠٣		

جدول (١٧)

الفروق بين مجموعتي التطبيب والتمريض

في بعد الإبداع والتحدي كأحد أبعاد الرضا الوظيفي العام لكامل العينة

البعد	المجموعة	العدد	النسبة	المتوسط	الانحراف المعياري	قيمة ت	مستوى الدلالة
الإبداع والتحدي	التطبيب	١٣١	٪ ٥٤	– ٦,٢١	٦,٠٠	٣,٣٧	٠,٠٠١
	التمريض	١١٢	٪ ٤٦	– ٣,٦٣	٥,٨٥		

ـ الفرضية الرابعة :

{ توجـــد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي العام لصالح ذوي العزو الداخلي من أفراد العينة مقابل نظرائهم من ذوي العزو الخارجي من أفراد العينة } .

ولـلــتحقق من صحة هذه الفرضية استخدم الباحث اختبار (ت) t - test لحساب دلالة الفروق بين متوسطي درجات الرضا الوظيفي العام لكلٍ من ذوي وجهة العزو الداخلي وذوي وجهـــة العزو الخارجي من كامل العينة ، وفقاً لمقياس بن مانع للرضا الوظيفي متعدد الجوانب ، ومقياس روتر للضبط الداخلي / الخارجي .

تفسير النتيجة :

كشـــفت النـــتائج عـــن صـــحة هذه الفرضية ، حيث وُجدت فروق جوهرية بين متوسطات الرضا الوظيفي العام لدى مجموعتي العزو الداخلي والعزو الخارجي عند مستوى من الدلالة الإحصائية بلغ (٠,٠٥) ، كما بلغت قيمة ت t (٢,٠٨) .

وقـــد بلغ متوسط درجات الرضا الوظيفي العام لذوي العزو الداخلي (– ٧٣,١٩) درجـــة ، في حين بلغ هذا المتوسط لدى ذوي العزو الخارجي (– ١٠٤,٨٤) درجة ، كما بـــلغ متوســـط اخـــتلاف الدرجـــات (٣١,٦٥) درجة في صالح ذوي العزو الداخلي . (جدول : ١٨) .

جدول (١٨)

الفروق بين مجموعتي العزو الداخلي / الخارجي في الرضا الوظيفي العام لكامل العينة

المجموعة	العدد	النسبة	المتوسط	الانحراف المعياري	قيمة ت	مستوى الدلالة
ذوي العزو الداخلي	١٦٨	٦٩ ٪	– ٧٣,١٩	٨٣,٥٤	٢,٠٨	٠,٠٥
ذوي العزو الخارجي	٤٣	٣٣ ٪	– ١٠٤,٨٤	١٠٧,٧٠		

وقـــد تُعـــزى هذه الفروق بين متوسطي درجات الرضا الوظيفي لدى مجموعتي العـــزو الداخلي والعزو الخارجي إلى أن الإنسان بطبعه العام يميل إلى قبول نتائج تصرفاته

أكـــثر مـــن قبوله لنتائج تصرفات الآخرين ، بل قد يحاول جاهداً على إيجاد التبريرات المـــنطقية لهذه التصرفات الذاتية بشكلٍ أكبر مما لو صدر مثل هذه التصرفات من الغير ، لذلـــك نجد ذوي العزو الداخلي يكونون أكثر رضاً عن مختلف نتائج اندماجهم في بيئة العمـــل التي يعتقدون أنهم مسؤولون عنها بدرجة كبيرة ، في حين نجد مستوى أقل من الشعور بالرضا لدى ذوي العزو الخارجي الذين يعتقدون في أن ماينجم من نتائج في بيئة العمل يعود لأسباب ليسوا مسؤولين عنها ؛ وإنما تقع مسؤوليتها على أعتاق الغير .

وبالتالي تتفق نتيجة هذه الفرضية مع نتائج دراسة ويلز WELLS 1987 التي أظهرت أن رئيسات التمريض ذوات العزو الداخلي أكثر رضاً وظيفياً من ذوات العزو الخارجي .

- الفرضية الخامسة :

{ يغلب الرضا الوظيفي الداخلي على كامل أفراد عينة الدراسة الحالية } .

وللــتحقق مــن هــذه الفرضية قام الباحث بحساب النسب المئوية Percentages لدرجــات مختلف أنواع الرضا الوظيفي لكامل العينة ، بحيث يتحدد نوع الرضا الوظيفي من خلال فروق الدرجات المرجحة ؛ بمعنى أن أفراد العينة الذين حصلوا على درجات في الجوانب الداخــلية للرضــا أكبر منها في الجوانب الخارجية يصنفون ضمن ذوي الرضا الداخلي ، فإن تســاوت الدرجــتان يكونــون ممن توزَّع شعورهم بالرضا على كلا الجانبين وفي الدراسة الحالية عبَّرت تسعُ حالاتٍ فقط عن ذلك .

واعــتُمد في ذلك على الدرجات المتحصلة على مقياس بن مانع للرضا الوظيفي متعدد الجوانب ، ثم اعتمد الباحث النسب الأكبر من التكرارات للدلالة الإحصائية على غلبة السمة في هذا المتغير .

تفسير النتيجة :

أســفرت النــتائج عــن صحة هذه الفرضية ، حيث أشارت إلى أن الشعور بالرضا الوظيفــي لــدى كافــة أفراد العينة جاء وفقاً للترتيب النسبي التنازلي التالي : الرضا الوظيفي الداخــلي وبنســبة (٧١,٦ ٪) مــن كــامل العيــنة ، ثم الرضا الوظيفي الخارجي بنسبة (٢٤,٧٪) ، ثم الرضا الوظيفي الموزع بنسبة (٣,٧٪) . (**جدول : ١٩**) .

جدول (١٩)

التوزيع النسبي لأنواع الرضا الوظيفي كما عبر عنه أفراد العينة

ترتيب أنواع الرضا الوظيفي لكامل العينة					
الداخلي		الموزع		الخارجي	
التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
١٧٤	٪٧١,٦	٩	٪٣,٧	٦٠	٪٢٤,٧

وتشير هذه النتيجة إلى أن معظم رضا أفراد العينة موجه إلى الجوانب الداخلية ، وهي تــلك التي تلامس الأبعاد الذاتية للفرد ، وقد جاءت درجات الرضا عن هذه الأبعاد الداخلية وفقاً للترتيب التنازلي التالي : (الاعتراف والتقدير أولاً ، ثم التعبير عن الذات ، ثم الاستقلالية ، ثم الرغــبة في مساعدة الآخرين ، ثم القبول والتقبل ، ثم الشعور بالتمكن والإنجاز ، ثم الإبداع والتحدي ، ثم الأمن النفسي ، وأخيراً الالتزام الخلقي) (**جدول : ٢٠**) .

في حين جاء ترتيب الأبعاد الخارجية كالتالي : (المميزات الاجتماعية أولاً ، ثم زملاء العمل ، ثم طبيعة ونمط العمل ، ثم بيئة العمل ، ثم المرؤوسون ، ثم المدير ، ثم المميزات المادية ، ثم الإمكانات المتاحة ، ثم اللوائح والأنظمة أخيراً) (**جدول : ٢٠**) .

والمحصــلة الــنهائية من هذه النتائج يمكن تفسيرها على أن بيئة ومحتوى العمل الطبي والتمريضي مراعية إلى حدٍ ما الموظف كفرد أكثر من مراعاتها له كعضوٍ في فريق عمل ، لأن الأبعاد الداخلية تعبر عن فردية الدور لأفراد العينة ؛ وهذه الأبعاد عبَّر عنها أفراد العينة بشعورٍ من الرضا الوظيفي أكثر مما لوكانوا ضمن فريق العمل الممثل في الأبعاد الخارجية المشتركة مع كل من : (الرئيس ، والمرؤوسين ، وزملاء العمل ...)

كما توحي هذه النتيجة بأن بيئة ومحتوى العمل لاتتوافق مع تطلعات أفراد العينة بصفة عامة ، وأن إمكانات التطوير و التغيير في هذه البيئة ليست في متناولهم ، خاصة أن العلاقة التي تــربط أفــراد العيــنة بعملهم علاقة نظامية لاتعاقدية ، حيث يعملون في مستشفيات عامة ، وكما هو معلوم أنه في ظل العلاقة النظامية ، التي عادة تكون مع الإدارات العامة ، يكون دور الموظــف محــدوداً في عملية المشاركة أو اختيار نظم وإجراءات العمل الأنسب ، لذلك يلجأ مــن هــم على هذه الشاكلة من العاملين إلى تطوير مايملكونه وهو التكيف مع هذه البيئة ، وبذلــك يحصــل شــيءٌ من الشعور بالرضا عن تكيف الجوانب الداخلية ، أكثر من الشعور بالرضــا عــن بيــئة ومحــتوى العمل نفسه ، ولذلك أظهرت العينة مستوىً أعلى من الرضا الوظيفــي عــن الأبعاد الداخلية التي يقدرون على تكييفها بشكل أو بآخر ، من تلك الأبعاد الخارجيــة والمتعلقة ببيئة ومحتوى العمل نفسه ؛ التي لا حول ولاقوة لهم في تطويرها أو تغييرها بنفس الدرجة .

ومـــن خـــلال ملاحظـــة متوسطات درجات الرضا الوظيفي لمختلف الأبعاد نجد أن متوســـط درجـــات بُعد اللوائح والأنظمة يمثل أدنى المتوسطات بين مختلف الأبعاد الداخلية والخارجيـــة للرضا الوظيفي ، مما يؤكد عدم مناسبتها لتطلعات العينة مع محدودية صلاحياتهم على تغييرها أو تطويرها (جدول : ٢٠) .

جدول (٢٠)

ترتيب متوسطات درجة الرضا الوظيفي لكامل لعينة على كافة الأبعاد الداخلية والخارجية

الترتيب	الأبعاد الداخلية	الدرجة		المتوسط
		الدنيا	العليا	
١	الاعتراف التقدير	٢٥ –	١٤	١,٠٠ –
٢	التعبير عن الذات	٢١ –	١٤	٢,٥٣ –
٣	الاستقلالية	٢٥ –	٨	٢,٩٩ –
٤	الرغبة في مساعدة الآخرين	٢٤ –	٧	٣,٦٧ –
٥	القبول والتقبل	٢١ –	٨	٣,٨٩ –
٦	الشعور بالتمكن والإنجاز	٢٥ –	٤	٤,٥٣ –
٧	الإبداع والتحدي	٢٥ –	٥	٥,٠٢ –
٨	الأمن النفسي	٢٣ –	٥	٥,٧٠ –
٩	الالتزام الخلقي	٢٥ –	٥	٦,٣٧ –
	الدرجة الكلية للرضا الداخلي	١٨٩ –	٢٥	٣٥,٨١ –

الترتيب	الأبعاد الخارجية	الدرجة		المتوسط
		الدنيا	العليا	
١	المميزات الاجتماعية	٢٢ –	٩	٢,٠٥ –
٢	زملاء العمل	٢٢ –	٨	٣,٦٢ –
٣	طبيعة ونمط العمل	٢٥ –	٧	٣,٨٩ –
٤	بيئة العمل	٢٣ –	٨	٥,٠٢ –
٥	المرؤوسون	٢٤ –	٤	٥,٤١ –
٦	المدير	٢٥ –	٦	٥,٦٥ –
٧	المميزات المادية	٦٦ –	٥	٦,٧٨ –
٨	الإمكانات المتاحة	٢٥ –	٧	٦,٨٧ –
٩	لوائح وأنظمة العمل	٧١ –	٥	٦,٨٧ –
	الدرجة الكلية للرضا الخارجي	١٦٦ –	٢٨	٤٦,١٧ –

- الفرضية السادسة :

{ لا توجـد فروق ذات دلالة إحصائية بين الجنسين في درجة العزو لدى العينة الكلية للدراسة } .

وللتحقق من صحة هذه الفرضية تم استخدام اختبار (ت) t - test لحساب دلالة الفروق بين متوسطي درجات وجهة العزو للجنسين من كامل أفراد العينة ، وفقاً لأدائهم على مقياس روتر للضبط الداخلي / الخارجي .

تفسير النتيجة :

أسفرت النتائج عن صحة هذه الفرضية ، فقد أكد التحليل الإحصائي على عدم وجود فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية بين الجنسين في درجات وجهة العزو ، حيث بلغت قيمة ت t (٠,١٨) ، كما كان متوسط اختلاف درجات وجهة العزو بين الجنسين طفيفاً جداً حيث بلغ (٠,٠٩) درجة في صالح الذكور ، بواقع (٨,٦٥) درجة كمتوسط لدرجات الذكور ، و (٨,٥٦) درجة كمتوسط لدرجات الإناث ، (**جدول : ٢١**) .

أشار مايرلس Mirels 1970 إلى أن معظم البحوث التي استخدمت مقياس روتر Rotter تُقرر عدم وجود فروق بين الجنسين في الاستجابة على المقياس (كفافي ١٩٨٢م : ٤٣) ، وبذلك اتفقت نتائج هذه الفرضية مع نتائج دراسة أبوناهية ١٩٨٧م التي خَلُصت إلى عدم وجود فروق جوهرية بين الجنسين في درجة العزو لمختلف الفئات السِّنية لدى عينة فلسطينية ، كما أن العديد من الدراسات في بيئاتٍ متعددة ولفئات سِنِّية مختلفة كدراسات كلٍ من : شاو وآهل Shaw & Uhl 1971 ، وبارلينج وفينشام Barling & Fincham 1978 ، وزيرابا Ziraba 1977 ، وأبو ناهية ١٩٨٤م ، وروتر Rotter 1966 ، وفيثير Feather 1967 ، قررت أنه لاتوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الذكور والإناث في درجة العزو الداخلي والخارجي (أبوناهية ١٩٨٧م : ١٩٠) .

وبذلك تتفق نتائج الدراسة الحالية مع نتائج هذه الدراسات من حيث عدم وجود دلالة إحصائية على الفروق بين الجنسين ، إلا أنها اختلفت في أرجحية الفروق التي جاءت في

صالح الذكور في الدراسة الحالية خلافاً لهذه الدراسات التي جاءت الفروق فيها لصالح الإناث (أبوناهية ١٩٨٧م : ٢١٩) .

كمـــا اتفقت نتائج الدراسة الحالية جزئياً مع نتائج دراسة خانا وخانا Khanna & Khanna 1979 ومـــع دراســـة كفافي ١٩٨٢م على عينة جامعية من محافظتي الفيوم وبني سويف ، من حيث وجود الفروق بين الجنسين في درجة العزو لصالح الذكور ، لكنها كانت دالة إحصائياً بعكس ماهو الحال عليه في الدراسة الحالية .

وقـــد يُعزى عدم وجود فروق جوهرية بين الجنسين إلى الثقافة المحافظة لمجتمع الدراسة الحاليـــة الـــتي تـــنظر للجنســـين بشـــكل لايتجاوز متطلبات التنميط الجنسي خلال التنشئة الاجـــتماعية ، ومتطلـــبات دور الجنس خلال عملية التطبيع والاندماج الاجتماعي ، وتنظر للمرأة نظرة إنصاف في الأمور التي تشترك فيها مع الرجل ، وبذلك فإن تنشئة مجتمع الدراسة قد يكون تأثيرها إيجابي على مختلف سمات الشخصية للمرأة بما فيها وجهة العزو كإحدى هذه الســـمات ، ولعـــلّ تقـــارب ثقافة الجنسين من العينة قد يكون السبب في عدم ظهور فروق جوهرية في هذه السمة بينهما .

أمـــا مـــن حيـــث اتجاه درجة العزو لدى الإناث نحو الوجهة الداخلية في الدراسة الحاليـــة ، فـــربما يعـــود لحداثة دور المرأة الوظيفي وخاصة في هذا المجال ، بالتالي قد تكون اســـتجابتها بمـــثابة رسالة تؤكد قدرتها على اتخاذ القرارات بذاتها في كلّ مايستجد من أدوار اجـــتماعية تـــناط بهـــا ، وبالتالي قد تمثل درجة الاستجابة تعبيراً تأكيدياً ومعززاً لكفايتها في مستجدات دورها الوظيفي أكثر من كونها تعكس سلوكاً فعلياً أو واقعياً .

جدول (٢١)

الفروق بين الجنسين في درجة العزو لدى كامل العينة

المجموعة	العدد	النسبة	المتوسط	الانحراف المعياري	قيمة ت	مستوى الدلالة
الذكور	٨٨	٣٦ ٪	٨,٦٥	٣,٤١	٠,١٨	غير دال
الإناث	١٥٥	٦٤ ٪	٨,٥٦	٣,٧٤		

ـ الفرضية السابعة :

{ لا توجـــد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة العزو بين المشتغلين بمهنتي الطب والتمريض من أفراد العينة الكلية } .

وللتحقق من صحة هذه الفرضية عمد الباحث إلى استخدام اختبار (ت) t - test لحســاب دلالــة الفــروق بــين متوسطي درجات وجهة العزو لدى المشتغلين بمهنتي الطب والتمريض من أفراد العينة ، وفقاً لما عبَّروا عنه على مقياس روتر للضبط الداخلي / الخارجي .

تفسير النتيجة :

كشــفت النتائج عن صحة هذه الفرضية ، حيث أنه لم يسفر التحليل الإحصائي عن أي فــروق جوهرية وذات معنىً إحصائي في درجة وجهة العزو بين المشتغلين في مهنتي الطب والــتمريض مــن أفراد العينة ، حيث بلغت قيمة ت t (٠,٥٦) ، وبلغ متوسط اختلاف درجــات المجموعــتين (٠,٢٦) درجــة في صالح مجموعة التمريض ، في حين بلغ متوسط درجــات وجهــة العزو لدى المشتغلين بمهنة الطب من أفراد العينة (٨,٤٧) درجة ، ولدى المشتغلين بمهنة التمريض (٨,٧٣) درجة ، (**جدول : ٢٢**) .

(جدول ٢٢)

الفروق بين مجموعتي التطبيب والتمريض في درجة العزو لدى كامل العينة

المجموعة	العدد	النسبة	المتوسط	الانحراف المعياري	قيمة ت	مستوى الدلالة
التطبيب	١٣١	٥٤ ٪	٨,٤٧	٣,٦٨	٠,٥٦	٠,٥٨
التمريض	١١٢	٤٦ ٪	٨,٧٣	٨,٧٣		

ولــلوقوف عــلى تفسير مقبول لاختلاف درجة متوسطي المجموعتين ، يود الباحث الــتأكيد على الأخذ في الاعتبار أن هذه الفروق غير جوهرية ، حيث درجة الثقة في صدق تعميمها على مجتمع الدراسة لم ترقَ للحد الأدنى للقبول بها إحصائياً .

فمن خلال حساب النسب المئوية Percentages التي تمثل فئات السِّن للعينة ، اتضح أن معظـــم المشـــتغلين بمهنة التمريض يقع سنُّهم ضمن فئة الثلاثين عاماً فأقل ، والعكس تماماً بالنسبة لمجموعة التطبيب الذين تجاوز سنُّ معظمهم الثلاثين عاماً (جدول : ٢٣) .

وبمـــا أنـــه عـــادة مـــا تزداد ثقة الإنسان بنفسه كلما تقدم به السِّن ، ويصبح أكثر اســـتقلاليةً وموضوعيةً في نظرته لمختلف الأحداث التي تحيط به ، وعلى إثر ذلك تقل درجة عـــزوه لمختـــلف المواقف إلى الوجهة الخارجية ، وينمو لديه الاعتقاد في وجهة العزو الداخلية أكثر فأكثر .

ومن الدراسات التي تؤكد ذلك دراسة بن سيديا ١٩٨١م حيث أشارت نتائجها إلى أن ثمـــة علاقـــة عكسية وجدت بين تكامل الشخصية ودرجة العزو الخارجية ، وبالتالي يمكن القول بأن نضج الشخصية وتكاملها يفضي إلى الاعتقاد بموضوعية في الوجهة الداخلية للعزو .

كمـــا كشـــفت دراسة أبوناهية ١٩٨٧م عن وجود فروق دالة إحصائياً بين مختلف فـــئات السِّن في درجة العزو ؛ بصورة تشير إلى نمو وجهة العزو الداخلي مع تقدم السِّن لدى الفـــرد ، وفي دراســـة ميرفي Murphy 1988 ، أشارت نتائجها إلى وجود علاقة بين درجة العزو والسِّن ؛ بحيث يقل الاعتماد على وجهة العزو الخارجية كلما تقدم السِّن .

وبالتالي قد يعزى اختلاف درجة العزو بين مجموعتي الطب والتمريض بشيءٍ من الحذر إلى مـــتغير السِّن ، فمجموعة التطبيب يغلب عليهم الكِبر نسبياً أكثر من مجموعة التمريض ، وبالـــتالي قـــد يتمتعون بدرجة أكبر من النضج الذاتي وتكامل الشخصية ، ودرجة أكبر من الموضوعية في تفسير الأمور ، مما يساعدهم على تقليص اعتقادهم في وجهة العزو الخارجية .

ولذلـــك جـــاء متوســـط الدرجات في صالح فئة التمريض التي تغلب عليها الأعمار الصغيرة ، وكما هو معلوم من منطق المقياس أن زيادة الدرجات عليه تشير إلى زيادة الاعتقاد في الوجهة الخارجية للعزو .

جدول (٢٣)

تكرارت فئات السّن لمجموعتي الطب والتمريض

الفئة	ن	ثلاثين عاماً فأقل		أكبر من ثلاثين عاماً		السّن الغالب
		التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	
التطبيب	١٣١	٥١	٣٨,٩٪	٨٠	٦١,١٪	أكبر من ٣٠
التمريض	١١٢	٨٧	٧٧,٧٪	٢٥	٢٢,٣٪	٣٠ فأقل

- الفرضية الثامنة :

{ تغلب وجهة العزو الداخلية على أفراد العينة الكلية للدراسة الحالية } .

وللتحقق من هذه الفرضية قام الباحث بحساب النسب المئوية Percentages لدرجات مختلف أنواع وجهة العزو لكامل العينة ، وذلك وفق التعريف الإجرائي لأنواع وجهة العزو في الدراسة الحالية ، والمعتمد فيها على مقياس روتر Rotter للضبط الداخلي / الخارجي ، ثم اعتمد الباحث النسب الأكبر للدلالة الإحصائية على غلبة السمة في هذا المتغير .

تفسير النتيجة :

أسفرت النتائج عن صحة هذه الفرضية ، حيث أشارت إلى أن معظم أفراد العينة من ذوي الوجهة الداخلية في العزو ، وبعد ترتيب مختلف فئات وجهة العزو لدى عينة الدراسة جاءت وفق الترتيب النسبي التنازلي التالي : (وجهة العزو الداخلية أولاً ، ثم وجهة العزو الخارجية ثانياً ، ثم وجهة العزو الموزعة أخيراً) (**جدول : ٢٤**) .

جدول (٢٤)

التوزيع النسبي لأنواع وجهة العزو كما عبر عنه أفراد العينة

أنواع وجهة العزو لكامل العينة					
الداخلية		الخارجية		الموزعة	
التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
١٦٨	٪ ٦٩,١	٤٣	٪ ١٧,٧	٣٢	٪١٣,٢

ويرى الباحث أن هذا التوجه الغالب لأفراد العينة نحو الاعتقاد في العزو الداخلي ، يعبر عن النضج الشخصي والموضوعية التي تغلب عليهم حيال مختلف المواقف التي يمرون بها ، وقد شكلت هذه الفئة (٦٩,١ ٪) من كامل العينة في مقابل الاتجاه المعاكس وهو الاعتقاد في الوجهة الخارجية للعزو والتي بلغت نسبتها (١٧,٧ ٪) من كامل العينة .

ثانياً : تحليل متغيرات الدراسة الرئيسة

ـ المتغير الرئيس الأول (الرضا الوظيفي) :

وباعتبار الرضا الوظيفي كأحد المتغيرات البحثية في الدراسة الحالية ، قام الباحث بتحليل مختلف جوانب هذا المتغير لدى عينة الدراسة ، حيث أظهر عامة أفراد العينة شعوراً منخفضاً من الرضا الوظيفي العام ، بلغ متوسط درجاته لدى كامل العينة (- ٨١,٩٨) درجة . وبما أن درجة الرضا الوظيفي جاءت بالسالب فذلك يعني أن أفراد العينة غير راضين وظيفياً .

ووفقاً للمنطق الإحصائي الذي يقوم عليه مقياس بن مانع للرضا الوظيفي متعدد الجوانب والمستخدم كأداة للدراسة الحالية ، فإن هذا المتوسط يشير إلى درجة الفروق بين درجة الأهمية ودرجة الرضا ، أي درجة التباين بين الواقع والمأمول ، لذلك تشير الدرجة السالبة لمتوسط درجات العينة إلى انخفاض الرضا الوظيفي العام في بيئة العمل بمقدار هذا المتوسط ، حيث أن المتوسط متى ما بلغ صفراً فإنه يعبر عن حالة من التوازن في الرضا الوظيفي بين ماكان يتوقعه الموظف وما وجده فعلاً . أما لو حصل الموظف على مردودٍ – أي كان نوعه – أكثر مما توقعه من العمل ستتجه درجات الرضا الوظيفي إلى الإيجاب .

كما كشفت نتائج الدراسة الحالية عن شعورٍ منخفضٍ من الرضا الوظيفي الداخلي لدى العينة الكلية ؛ حيث بلغ متوسطه (- ٣٥,٨١) درجة ، كما بلغ متوسط درجة الرضا الوظيفي الخارجي لديهم (- ٤٦,١٧) درجة . في حين أظهر تسعة أفراد من عينة الدراسة متوسطاً منخفضاً من الشعور بالرضا الوظيفي الموزع حينما تساوت لديهم درجات جانبي الرضا الوظيفي الداخلي والخارجي ، حيث بلغ متوسط درجاتهم (- ٢٥,١١) درجة .

كما عبَّر (٧٧٪) من أفراد العينة عن شعورٍ بالرضا المنخفض بمتوسط بلغ (- ١١٠,٨٨) درجة ، و عبَّر (٢٪) فقط من أفراد العينة عن شعورهم بالرضا المتوازن ؛ حيث تساوت لديهم درجات الأهمية مع درجات الرضا الوظيفي وبالتالي لابد أن تكون درجة المتوسط لهذا النوع (صفراً) ، في حين أبدى (٢١٪) من أفراد العينة شعوراً عن رضاهم الوظيفي بمتوسط (١٥,٦٥) درجة ، (**جدول : ٢٥**) .

جدول (٢٥)

متوسط درجات الرضا الوظيفي العام الداخلي / الخارجي لكامل العينة

م	نوع الرضا الوظيفي	ن	الدرجة		المتوسط
			الدنيا	العليا	
١	الرضا الوظيفي العام لكامل العينة	٢٤٣	– ٣٥١	٥٣	– ٨١,٩٨
٢	الرضا الوظيفي الداخلي	٢٤٣	– ١٨٩	٢٥	– ٣٥,٨١
٣	الرضا الوظيفي الخارجي	٢٤٣	– ١٦٦	٢٨	– ٤٦,١٧
٤	ذوي الرضا الوظيفي الموزع	٩	– ١٤٤	٢٤	– ٢٥,١١
٥	ذوي الرضا المنخفض	١٨٧	– ٣٥١	– ١	– ١١٠,٨٨
٦	ذوي الرضا المتوازن	٤	صفر	صفر	صفر
٧	ذوي الرضا المرتفع	٥٢	١	٥٣	١٥,٦٥

النتائج :

أولاً – ذوي الرضا الداخلي Internal Satisfaction :

أسفرت النتائج عن أن الشعور بالرضا الوظيفي الداخلي كان السمة الغالبة لدى العينة الكلية وجميع فئاتها (من الذكور ، والإناث ، والمشتغلين بمهنة الطب ، والمشتغلين بمهنة التمريض ، وذوي العزو الداخلي ، وذوي العزو الخارجي ، وذوي العزو الموزع) (جدول : ٢٦) .

ثانياً – ذوي الرضا الخارجي External Satisfaction :

لم تسفر النتائج عن غلبة الشعور بالرضا الخارجي لدى عينة الدراسة أو أي فئة من فئات العينة (الذكور ، والإناث ، والمشتغلين بمهنة الطب ، والمشتغلين بمهنة التمريض ، وذوي العزو الداخلي ، وذوي العزو الخارجي ، وذوي العزو الموزع) (جدول : ٢٦) .

ثالثاً – ذوي الرضا الموزع Distributed Satisfaction :

لم تسفر النتائج عن غلبة الرضا الموزع (تساوي الشعور بالرضا الداخلي والخارجي معاً) لدى عينة الدراسة أو أيٍّ فئة من مختلف فئاتها : (من الذكور ، والإناث ، والمشتغلين بمهنة الطب ، والمشتغلين بمهنة التمريض ، وذوي العزو الداخلي ، وذوي العزو الخارجي ، وذوي العزو الموزع) (جدول : ٢٦) .

جدول (٢٦)

تكرارات أنواع الرضا الوظيفي لدى مختلف فئات عينة الدراسة

م	الفئة	الرضا	أنواع الرضا الوظيفي لكامل العينة					
			الداخلي		الخارجي		الموزع	
			التكرار	٪	التكرار	٪	التكرار	٪
١	كامل أفراد العينة	الداخلي	١٧٤	٪٧١,٦	٦٠	٪٢٤,٧	٩	٪٣,٧
٢	الذكور	الداخلي	٧٠	٪٧٩,٥	١٥	٪١٧	٣	٪٣,٤
٣	الإناث	الداخلي	١٠٤	٪٦٧,١	٤٥	٪٢٩	٦	٪٣,٩
٤	مهنة الطب	الداخلي	١٠٣	٪٧٨,٦	٢١	٪١٦	٧	٪٥,٣
٥	مهنة التمريض	الداخلي	٧١	٪٦٣,٤	٣٩	٪٣٤,٨	٢	٪١,٨
٦	ذوو العزو الداخلي	الداخلي	١٢٣	٪٧٣,٢	٤٠	٪٢٣,٨	٥	٪٣
٧	ذوو العزو الخارجي	الداخلي	٢٧	٪٦٢,٨	١٣	٪٣٠,٢	٣	٪٧
٨	ذوو العزو الموزع	الداخلي	٢٤	٪٧٥	٧	٪٢١,٩	١	٪٣,١

ـ المتغير الرئيس الثاني (وجهة العزو) :

قـــام الباحث بتحليل مختلف جوانب وجهة العزو لدى أفراد العينة ، كأحد المتغيرات البحثية في الدراسة الحالية ، وأسفرت النتائج عن متوسطٍ لدرجة العزو لدى العينة الكلية بلغ (٨,٥٩) درجة ، مما يشير إلى أن أفراد العينة الكلية ينـــزعون إلى الوجهة الداخلية في العزو استناداً على منطقية توزيع درجات مقياس روتر للضبط الداخلي / الخارجي .

واعـــتمد الباحث ثلاث توزيعات لدرجات وجهة العزو متمثلةً في : الوجهة الداخلية لـــلعزو وتتراوح درجاتها مابين (صفر — ١٠) درجات ، ثم الوجهة الموزعة للعزو وتتراوح درجاتهـــا مابين (١١ — ١٢) درجة ، ثم الوجهة الخارجية للعزو التي تتراوح درجاتها مابين (١٣ — ٢٣) درجة .

النتائج :

كشـــفت النتائج أن أغلب أفراد العينة هم من ذوي الوجهة الداخلية في العزو ، حيث بـــلغ عددهم (١٦٨) حالة ، في حين بلغ متوسط درجات العزو لديهم (٦,٦٤) درجة . ثم يـــليهم ذوو العزو الخارجي بواقع (٤٣) حالة ومتوسط لدرجات العزو بلغ (١٤,١٩) درجـــة . وأخـــيراً احتل ذوو العزو الموزع الترتيب الأخير من حيث درجة الشيوع بين أفراد العيـــنة ، حيـــث بـــلغ عددهـــم (٣٢) حالة ، في حين بلغ متوسط درجات العزو لديهم (١١,٣١) درجة ، (جدول : ٢٧) .

(جدول ٢٧)

متوسط درجات وجهة العزو الداخلية / الخارجية / الموزعة لكامل العينة

م	نوع وجهة العزو	ن	الدرجة		المتوسط
			الدنيا	العليا	
١	درجة العزو لكامل العينة	٢٤٣	صفر	١٨	٨,٥٩
٢	ذوو وجهة العزو الداخلية	١٦٨	صفر	١٠	٦,٦٤
٣	ذوو وجهة العزو الخارجية	٤٣	١٣	١٨	١٤,١٩
٤	ذوو وجهة العزو الموزعة	٣٢	١١	١٢	١١,٣١

أشـــارت نـــتائج الدراسة الحالية إلى أن وجهة العزو الغالبة لدى مختلف فئات العينة جـــاءت عـــلى الـــترتيب النسبي التالي : (وجهة العزو الداخلية ، ثم وجهة العزو الخارجية ، ثم وجهـــة العزو الموزعة) ، حيث استخدم الباحث النسب المئوية للدرجات ثم اعتمد النسب الأكبر للدلالة الإحصائية على غلبة السمة في كل متغير (**جدول : ٢٨**) وفقاً التالي :

أولاً – ذوو وجهة العزو الداخلية Internal Locus of Control :

أســـفرت النـــتائج عـــن أن أغلب أفراد العينة هم من ذوي الاعتقاد في وجهة العزو الداخـــلية لدى العينة الكلية وجميع فئاتها المختلفة (من الذكور ، والإناث ، والمشتغلين بمهنة الطـــب ، و مجموعـــة الـــتمريض ، وذوي الرضـــا الداخـــلي ، وذوي الرضـــا الخارجي ، وذوي الرضا الموزع) (**جدول : ٢٨**) .

ثانياً – ذوو وجهة العزو الخارجية External Locus of Control :

لم تســـفر النتائج عن أي غلبة لذوي العزو الخارجي في كامل عينة الدراسة أو يٍّ من فـــئاتها الفـــرعية الممثلة في : (الذكور ، والإناث ، والمشتغلين بمهنة الطب ، والمشتغلين بمهنة الـــتمريض ، وذوي الرضـــا الداخـــلي ، وذوي الرضـــا الخارجي ، وذوي الرضا الموزع) (**جدول : ٢٨**) .

ثالثاً – ذوو وجهة العزو الموزعة Distributed Locus of Control :

لم تســـفر النتائج عن أي غلبة لذوي العزو الموزع لدى العينة الكلية للدراسة أو أحد فئاتها الفرعية الممثلة في : (الذكور ، والإناث ، والمشتغلين بمهنة الطب ، والمشتغلين بمهـــنة الـــتمريض ، وذوي الرضـــا الداخلي ، وذوي الرضا الخارجي ، وذوي الرضا الموزع) . (**جدول : ٢٨**) .

جدول (٢٨)

تكرارات أنواع وجهة العزو لدى مختلف فئات عينة الدراسة

م	الفئة	وجهة العزو الغالبة	أنواع وجهة العزو لكامل العينة					
			الداخلية		الخارجية		الموزعة	
			التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
١	كامل أفراد العينة	داخلية	١٦٨	٦٩,١ ٪	٤٣	١٧,٧ ٪	٣٢	١٣,٢٪
٢	الذكور	داخلية	٦٢	٧٠,٥ ٪	١٢	١٣,٦ ٪	١٤	١٥,٩٪
٣	الإناث	داخلية	١٠٦	٦٨,٤٪	٣١	٢٠ ٪	١٨	١١,٦٪
٤	مهنة الطب	داخلية	٨٦	٦٥,٦ ٪	٢٢	١٦,٨ ٪	٢٣	١٧,٦٪
٥	مهنة التمريض	داخلية	٨٢	٧٣,٢٪	٢١	١٨,٨ ٪	٩	٨٪
٦	ذوو الرضا الداخلي	داخلية	١٢٣	٧٠,٧ ٪	٢٧	١٥,٥ ٪	٢٤	١٣,٨٪
٧	ذوو الرضا الخارجي	داخلية	٤٠	٦٦,٧ ٪	١٣	٢١,٧ ٪	٧	١١,٧٪
٨	ذوو الرضا الموزع	داخلية	٥	٥٥,٦٪	٣	٣٣,٣ ٪	١	١١,١٪

ثالثاً : تحليل الخصائص الديموجرافية للعينة

أولاً ـ خاصية السّن :

قـــام الباحث بتقسيم عينة الدراسة باعتبار السِّن إلى فئتين رئيستين ، الأولى فئة ذوي الـــثلاثين عامـــاً فأصغر وبلغ عددها (١٣٨) حالة يمثلون (٥٧٪) من إجمالي عدد العينة ، بواقـــع (١٥) طبيـــباً ، و (٣٦) طبيبة ، و (٢٦) ممرضاً ، و (٦١) ممرضة ، (السبب الوحيـــد وراء التقسيم السنّي الآنف ؛ كونه التقسيم الأمثل إحصائياً والممكن لعينة الدراسة ، حيث أن بقية التقسيمات الأخرى للسن التي أجراها الباحث كانت دوماً تظهر فروقاً كبيرة جداً في أعداد الحالات داخل كل فئة مما قد يؤثر على صدق نتائج بعض التحليلات الاحصائية) .

في حـــين بـــلغ عدد الفئة الرئيسة الثانية (١٠٥) حالات ممن تجاوزوا سنهم الثلاثين عامـــاً ، يمثـــلون (٤٣٪) من أفراد كامل العينة ، بواقع (٤٢) طبيباً ، و (٣٨) طبيبة ، و (٥) ممرضين ، و (٢٠) ممرضة .

أظهـــرت النتائج أن النسبة الغالبة من أفراد : (كامل العينة ، وذوي الرضا الداخلي ، وذوي الرضـــا الخـــارجي ، وذوي العـــزو الداخلي ، وذوي العزو الخارجي ، وذوي العزو الموزع) كان سنهم ضمن مجموعة الثلاثين عاماً فأقل ، في حين تجاوز سن أغلب ذوي الرضا الموزع الثلاثين عاماً (الملاحق جدول : ١) . أما من حيث الفروق في الرضا الوظيفي ووجهة العزو باعتبار السِّن جاءت وفقاً للتالي :

١- السِّن والرضا الوظيفي العام :

أسفرت النتائج عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية لدى ذوي الرضا الخارجي فقط عـــند مستوى (٠,٠٥) ، وفي صالح ذوي السِّن الأصغر من هذه الفئة ، حيث بلغ متوسط درجاتهم (- ٣٨,٨٢) درجة ، في حين بلغ هذا المتوسط لذوي السِّن الأكبر (- ١١٥,١) درجة .

وقـــد تعـــزى هذه الفروق إلى افتقار بيئة العمل لآليات التحفيز المستمر طويل المدى ، بشـــكلٍ يحـــاكي تقادم السِّن على رأس العمل ، ولذلك ظهرت فروق جوهرية عند مستوى (٠,٠٥) عـــلى بُعـــدي الإبداع والتحدي ، ولوائح وأنظمة العمل . في صالح ذوي السِّن

الأصغر (الجـداول : ٢٩ ، ٣٠) .وبذلك يمكن عزو هذه الفروق إلى كون أنظمة ولوائح العمل لا تحـاكي متطلـبات الإبداع والتحدي التي ظهرت عند ذوي السِّن الأكبر مع تقدم سنوات العمل في المجال .

جدول (٢٩)

الفروق بين مجموعتي السِّن في بعد **الإبداع والتحدي** كأحد أبعاد الرضا الوظيفي العام لكامل العينة

البعد	المجموعة	العدد	النسبة	المتوسط	الانحراف المعياري	قيمة ت	مستوى الدلالة
الإبداع والتحدي	السِّن الأصغر	١٣٨	٥٧ ٪	٤,٣٣ –	٥,٩٢	٢,٠٤	٠,٠٥
	السِّن الأكبر	١٠٥	٤٣ ٪	٥,٩٢ –	٢,٠٣		

جدول (٣٠)

الفروق بين مجموعتي السِّن في بعد **لوائح وأنظمة العمل** كأحد أبعاد الرضا الوظيفي العام لكامل العينة

البعد	المجموعة	العدد	النسبة	المتوسط	الانحراف المعياري	قيمة ت	مستوى الدلالة
لوائح وأنظمة العمل	السِّن الأصغر	١٣٨	٥٧ ٪	٥,٨٠ –	٧,٠٩	٢,٤١	٠,٠٥
	السِّن الأكبر	١٠٥	٤٣ ٪	٨,٢٨ –	٨,٩١		

٢- السِّن ووجهة العزو :

أظهـرت التحليلات فروقاً جوهرية في درجة العزو لدى كلٍ من : (العينة الكلية ، وذوي الرضا الداخلي) في صالح ذوي السن الأصغر ، عند مستويات من الدلالة الإحصائية بـلغت على الترتيب (٠,٠٥) ، (٠,٠١) . (الملاحق جدول : ١) . وهذه النتيجة طبيعية حيث أكدت عدة دراسات على انخفاض درجة العزو إلى الخارج كلما تقدم السن بالفرد نحو النضـج واكـتمال الشخصـية والموضـوعية في تحمل حقيقة المسؤولية لا عزوها دوماً إلى الخـارج ، ومـن هذه الدراسات دراسة بن سيديا ١٩٨١م ، ودراسة أبوناهية ١٩٨٧م التي أفضـت نـتائجها إلى وجـود فروق دالة إحصائياً بين مختلف فئات السِّن في درجة العزو ؛ بصورة تشير إلى نمو وجهة العزو الداخلي مع تقدم السِّن لدى الفرد .

ثانياً- خاصية الجنس :

بلغ عدد الذكور في عينة الدراسة (٨٨) حالة تمثل (٣٦٪) من إجمالي عدد العينة ، بواقـــع (٥٧) طبيـــباً ، و (٣١) ممرضـــاً ، في حين بلغ عدد الإناث من العينة (١٥٥) حالة ، تمثل (٦٤٪) من أفراد كامل العينة ، بواقع (٧٤) طبيبة ، و (٨١) ممرضة .

ونتـــيجة لكبر حجم عينة الإناث عن عينة الذكور أظهرت النسب المئوية للجنس في مختـــلف الفئات ارتفاعاً في صالح الإناث لدى أفراد : (كامل العينة ، وذوي الرضا الداخلي ، وذوي الرضا الخارجي ، وذوي الرضا الموزع ، وذوي العزو الداخلي ، وذوي العزو الخارجي ، وذوي العـــزو الموزع) ، (الملاحق جدول : ٢) . أما من حيث الفروق في الرضا الوظيفي ووجهة العزو باعتبار السِّن فقد جاءت وفقاً للتالي :

١- الجنس والرضا الوظيفي العام :

أظهر الذكور درجة أكبر من الرضا الوظيفي العام لدى أفراد : (كامل العينة ، وذوي الرضـــا الداخـــلي ، وذوي الرضا الخارجي ، وذوي الرضا الموزع ، وذوي العزو الداخلي ، وذوي العـــزو الخـــارجي ، وذوي العـــزو الموزع) . في حين أبدت الإناث درجة أعلى من الرضـــا الوظيفـــي العام داخل مجموعة الرضا الموزع فقط ، علماً بأن كل الفروق الناتجة بين الجنسين لم تكن ذات دلالة إحصائية (الملاحق جدول : ٢) .

٢- الجنس ووجهة العزو :

أظهـــر الذكـــور درجـــات أعلى في وجهة العزو من الإناث في كلٍ من : (كامل العيـــنة ، وذوي الرضـــا الداخلي ، وذوي العزو الداخلي ، وذوي العزو الموزع) . في حين أظهـــرت الإناث درجات أعلى في وجهة العزو لدى فئات : (ذوي الرضا الخارجي ، وذوي الرضـــا المـــوزع ، وذوي العزو الخارجي) . علماً بأن كافة الفروق الناتجة لم تكن جوهرية يمكن الاستدلال بها إحصائياً (الملاحق جدول : ٢) . وسبق أن أشار الباحث إلى أن انخفاض درجـــة العزو لدى الإناث قد يمثل تعبيراً عن إمكانيتهن على تقلد مستجدات الأدوار الوظيفية ولا تمثل سلوكاً واقعياً لهن .

ثالثاً - خاصية الحالة الاجتماعية :

بــلغ عــدد المتزوجين من عينة الدراسة (١٤١) حالة ، يمثلون (٥٨٪) من إجمالي عدد العينة ، بواقع (٤٨) طبيباً ، و (٣٤) طبيبة ، و (١٦) ممرضاً ، و (٤٣) ممرضة . في حــين بلغ عدد غير المتزوجين (١٠٢) من الحالات ، يمثلون (٤٢٪) من أفراد كامل العينة ، بواقع (٩) أطباء ، و (٤٠) طبيبة ، و (١٥) ممرضاً ، و (٣٨) ممرضة .

أظهــرت النسب المئوية لتكرارات الحالة الاجتماعية لعينة الدراسة أن نسبة المتزو جين كــانت الأكــبر بــين كــلٍ مــن : (كامل العينة ، وذوي الرضا الداخلي ، وذوي الرضا الخــارجي ، وذوي الرضــا الموزع ، وذوي العزو الداخلي ، وذوي العزو الخارجي ، وذوي العزو الموزع) (الملاحق جدول : ٣) . أما من حيث الفروق في الرضا الوظيفي ووجهة العزو بين المتزوجين وغير المتزوجين فقد جاءت وفقاً للتالي :

١- الحالة الاجتماعية والرضا الوظيفي العام :

ظهــرت فــروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي العام لدى العينة الكلية عند مســتوى (٠,٠٥) لصــالح غير المتزوجين أيضاً . في حين لم تكشف التحليلات عن وجود فــروق دالــة إحصائياً بين المتزوجين وغير المتزوجين في درجة الرضا الوظيفي العام لمختلف فئات العينة (الملاحق جدول : ٣) .

وقد تعزى هذه الفروق الجوهرية التي وجدت إلى كون المتزوجين يتحملون في الغالب مســؤوليات أكــثر نسبياً خارجة عن بيئة العمل ، وبما أن طبيعة الدوام الرسمي للعمل الطبي والتمريضــي يخضــع لــنظام التناوب الفتري ، بحيث يؤثر هذا النظام على بعض المسؤوليات الاجتماعية الأسرية لدى المتزوجين بشكل أكبر نسبياً من غير المتزوجين . ونفس الحال تنطبق عــلى الالتزامات المادية ، فمن الطبيعي أن تمثل عبئاً أكبر على المتزوجين . ويعزز هذه الوجهة أنــه حيــنما أجــرى الباحث اختبار دلالة الفروق بين المتزوجين وغير المتزوجين داخل فئة المشــتغلين بمهام إدارية فقط لم تظهر فروق ذات دلالة إحصائية بين المجموعتين ، وذلك بهدف تحييد عامل الدوام المتناوب الذي لا تخضع له معظم الوظائف الإدارية نسبياً (**جدول : ٣١**) .

جدول (٣١)

الفروق بين مجموعتي المتزوجين وغير المتزوجين في **الرضا الوظيفي العام** لدى فئة الإداريين فقط

المجموعة	العدد	النسبة	المتوسط	الانحراف المعياري	قيمة ت	مستوى الدلالة
المتزوجين	٣٩	٨٥ ٪	٧٦,١٠ –	٨٨,٤٠	٠,٤٩	غير دال
غير المتزوجين	٧	١٥ ٪	٥٨,٥٧ –	٧٧,٣١		

كمـــا يعزز هذه الرؤية الفروقات التي جاءت لصالح غير المتزوجين في الرضا الوظيفي عـــن بعـــدي : (المميزات المادية ، وبيئة العمل) عند مستويات ذات دلالة إحصائية بلغت على الترتيب (٠,٠٠١) و (٠,٠٥) (الجداول : ٣٢ ، ٣٣) . وتتفق هذه الرؤية مع نتائج دراسات (العديلي ، ١٤٠٢هـــ) التي أظهرت مستوىً من عدم الرضا الوظيفي فيما يتعلق بالحيـــاة الشخصية ؛ وعلى وجه التحديد فيما يتعلق بتوفير نشاط اجتماعي ترفيهي للموظف وعائلته ، وتوفير الوقت الكاف لتواجد الموظف مع عائلته .

جدول (٣٢)

الفروق بين مجموعتي المتزوجين وغير المتزوجين

في بعد **مميزات العمل المادية** كأحد أبعاد الرضا الوظيفي العام لكامل العينة

البعد	المجموعة	العدد	النسبة	المتوسط	الانحراف المعياري	قيمة ت	مستوى الدلالة
مميزات العمل المادية	المتزوجين	١٤١	٥٨ ٪	٨,١٨ –	٨,٥١	٣,٣٣	٠,٠٠١
	غير المتزوجين	١٠٢	٤٢ ٪	٤,٨٤ –	٦,٤٦		

جدول (٣٣)

الفروق بين مجموعتي المتزوجين وغير المتزوجين

في بعد **بيئة العمل** كأحد أبعاد الرضا الوظيفي العام لكامل العينة

البعد	المجموعة	العدد	النسبة	المتوسط	الانحراف المعياري	قيمة ت	مستوى الدلالة	لصالح
بيئة العمل	المتزوجين	١٤١	٥٨ ٪	٥,٧٠ –	٦,٣٢	٢,٠٧	٠,٠٥	غير المتزوجين
	غير المتزوجين	١٠٢	٤٢ ٪	٤,٠٩ –	٥,٥٠			

٢- الحالة الاجتماعية ووجهة العزو :

لم تكشف النتائج عن وجود فروق دالة إحصائياً بين المتزوجين وغير المتزوجين في درجة العزو لدى العينة الكلية ومختلف فئاتها الفرعية ، باستثناء فئة ذوي العزو الخارجي حيث ظهرت بينهم فروق ذات دلالة إحصائية لصالح المتزوجين عند مستوى (٠,٠٠١) (الملاحق جدول : ٣) . أي أنهم أكثر درجةً في العزو الخارجي ، وبما أن كلا المجموعتين من ذوي العزو الخارجي تكون الفروق في الدرجة وليست في النوع بطبيعة الحال .

وقد يعزى فرق الدرجة إلى أن المتزوجين من هذه الفئة يواجهون ضغوطاً من العمل ومن التزامات البيئة الاجتماعية أكثر من غير المتزوجين ، وقد ظهر ذلك من خلال الفروق الجوهرية بينهما في بعدي بيئة العمل والمميزات المادية (جدول سابق : ٣٣) . وهذا من شأنه رفع درجة الاحتراق النفسي الذي يؤثر بدوره على درجة العزو ، حيث أسفرت نتائج دراسات (وينينجر WININGER , 1992) ، و (قبالة ، ١٩٩٦م) عن وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين درجات وجهة العزو وبعض أبعاد الاحتراق النفسي منها : (تكرار الإنهاك الانفعالي ، وشدة الإنهاك الانفعالي) .

رابعاً- خاصية المؤهل :

بلغ عدد ذوي المؤهل الثانوي أو مايعادله من مجموعة التمريض (٦٦) حالة يمثلون (٥٩٪) من إجمالي عدد شاغلي الوظائف التمريضية ، بواقع (٢٢) ممرضاً ، و (٤٣) ممرضة . في حين بلغ عدد ذوي التأهيل ما فوق الثانوي (٤٦) من الحالات يمثلون (٤١٪) من هيئة التمريض ، بواقع (٩) ممرضين ، و (٣٧) ممرضة .

أظهرت النسب المئوية لتكرارات الحالة الاجتماعية لعينة الدراسة أن نسبة ذوي التأهيل الثانوي كانت الأكبر بين كافة فئات عينة التمريض باستثناء فئة ذوي الرضا الموزع ، وفئة ذوي العزو الخارجي حيث زادت بينهم نسبة ذوي المؤهلات فوق الثانوي التمريضي ، (الملاحق جدول : ٤) .

وبالنسبة لمجموعة الطب فقد بلغ عدد الحاصلين على الشهادة الجامعية من مجموعة الطب (٤٣) حالة يمثلون (٣٣٪) من مجموع المشتغلين بالطب من أفراد العينة ، بواقع

(١٨) طبيباً ، و (٢٥) طبيبة ، كما بلغ عدد الحاصلين على درجة الماجستير أو مايعادلها (٤٥) حالة يمثلون مانسبته (٣٤٪) من هيئة التطبيب ، بواقع (١٣) طبيباً ، و (٣٢) طبيبة ، أما الحاصلين على درجة الدكتوراه أو مايعادلها فبلغ عددهم (٤٣) حالة ، ويمثلون ما نسبته (٣٣٪) من إجمالي المشتغلين بالطب ، بواقع (٢٦) طبيباً ، (١٧) طبيبة .

ومن خلال حساب المتوسطات اتضح الترتيب التنازلي التالي في درجة الرضا الوظيفي بين مجموعة الطب : (حملة درجة الدكتوراه أولاً ، ثم حملة الشهادة الجامعية ، وأخيراً حملة درجة الماجستير) ، (**جدول : ٣٤**) . ومن حيث الفروق في الرضا الوظيفي ووجهة العزو باعتبار المؤهل فقد جاءت وفقاً للتالي :

١- المؤهل والرضا الوظيفي العام :

لم تسفر النتائج عن وجود أي فروقات ذات دلالة إحصائية في درجة الرضا الوظيفي العام بين ذوي التأهيل الثانوي / فوق الثانوي ، ولوحظ زيادة متوسطات ذوي التأهيل الثانوي في كلٍ من : (كامل العينة ، وذوي الرضا الداخلي ، وذوي الرضا الخارجي ، وذوي العزو الداخلي ، وذوي العزو الموزع) على متغير الرضا الوظيفي العام (الملاحق جدول : ٤) .

والحقيقة أن هذه الزيادة لمتوسط درجات الرضا الوظيفي لذوي التأهيل الثانوي أمر طبيعي يتسق مع ما ذهب إليه الباحث من أن ذوي المؤهلات الأعلى عادة مايشعرون بدرجة أقل من الرضا الوظيفي عما عليه أقرانهم من ذوي المؤهلات الأدنى .

جدول (٣٤)

متوسطات الرضا الوظيفي العام لفئات مؤهل مجموعة الطب

المجموعة	العدد	النسبة	المتوسط	الانحراف المعياري	قيمة ف	مستوى الدلالة
بكالوريوس	٤٣	٣٣ ٪	١٠١,٧ –	٨٤,٤٣	٠,٣٤	غير دال
ماجستير أو مايعادلها	٤٥	٣٤ ٪	١٠٤,٨ –	٨٠,٩٧		
دكتوراه أو ما يعادلها	٤٣	٣٣ ٪	٩٠,٥٣ –	٨٨,٨١		

وبالنسبة لمجموعة الطب فلم يُظهر تحليل التباين أحادي الاتجاه أي فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الرضا الوظيفي العام بين فئات المؤهل (**جدول : ٣٥**) .

جدول (٣٥)

تحليل التباين أحادي الاتجاه لدرجات الرضا الوظيفي لفئات مؤهل مجموعة الطب

المجموعة	درجات الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة
بين المجموعات	٢	٤٩٠٦,٧٤	٢٤٥٣,٤	٠,٣٤	غير دال
داخل المجموعات	١٢٨	٩١٩١٩٠,٩٧	٧١٨١,١٨		
المجموع	١٣٠	٩٢٤٠٩٧,٧١			

١- المؤهل ووجهة العزو :

لم تكشف النتائج عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مجموعتي التأهيل الثانوي و فوق الثانوي في درجات العزو (الملاحق جدول : ٤) . وتتسق هذه النتيجة مع نتائج دراسة عـــبدالكريم ١٩٨٥م حيث لم تظهر فروق بين المستوى الأول والأخير لطلاب الجامعة على درجات وجهة العزو .

وجاءت زيادة معظم متوسطات درجات العزو لصالح ذوي التأهيل فوق الثانوي بين مختلف الفئات الفرعية باستثناء فئة ذوي العزو الموزع . وفي ذلك إشارة إلى ارتفاع الاعتقاد في العـــزو الخارجي أكثر بين ذوي التأهيل فوق الثانوي ، وقد تعزى هذه الزيادة إلى كون معظم ذوي الـــتأهيل فوق الثانوي من المتزوجين ، ومعظم ذوي التأهيل الثانوي من غير المتزوجين ، وقـــد أبدى المتزوجون درجة أقل من الرضا الوظيفي العام مقابل أقرانهم غير المتزوجين ، وقد أشـــارت نتائج دراسات (وينجر Wininger 1992 ، وقبالة ١٩٩٦م) عن وجود علاقة طردية دالـــة إحصـــائياً بين درجات وجهة العزو والإنهاك الانفعالي كأحد أبعاد الاحتراق النفسي ، ولذلـــك قـــد يكون المتزوجون الأقل رضاً وظيفياً كما سبق إيضاحه أعلى درجة في الإنهاك الانفعالي الذي يؤدي بدوره إلى اعتقاد أكثر في وجهة العزو الخارجية لمختلف المواقف في بيئة العمل .

وبالنســـبة لمجموعة الطب لم تظهر أي فروق ذات دلالة إحصائية بين ذوي المؤهلات الـــثلاثة ، ومن خلال مقارنة متوسطات الدرجات نجدها في صالح حملة البكالوريوس وبفرقٍ كبير عن الفئتين الأخريين (حملة الماجستير ، وحملة الدكتوراه) (الجـــداول : ٣٦ ، ٣٧) . وفي

ذلك إشارة إلى أن حملة البكالوريوس من الأطباء أكثر اعتقاداً في العزو الخارجي ، وهذه نتيجة متوقعة حيث أنهم يشكلون معظم ذوي السن الأصغر بين الفئات الثلاثة لمجموعة الطب .

جدول (٣٦)

متوسطات درجات العزو لدى مختلف مؤهلات مجموعة الطب

المجموعة	العدد	النسبة	المتوسط	الانحراف المعياري	قيمة ف	مستوى الدلالة
بكالوريوس	٤٣	٣٣ ٪	٩,٠٩	٣,٦٤	٠,٩٣	غير دال
ماجستير أو مايعادلها	٤٥	٣٤ ٪	٨,٠٩	٣,٢٧		
دكتوراه أو ما يعادلها	٤٣	٣٣ ٪	٨,٢٦	٤,١١		

جدول (٣٧)

تحليل التباين أحادي الاتجاه لدرجات وجهة العزو لفئات مؤهل مجموعة الطب

المجموعة	درجات الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة
بين المجموعات	٢	٢٥,٢٠	١٢,٦٠	٠,٩٣	غير دال
داخل المجموعات	١٢٨	١٧٣٩,٤٦	١٣,٥٩		
المجموع	١٣٠	١٧٦٤,٦٦			

خامساً : خاصية الدورات :

بعد أن تأكد الباحث من خلال بعض أفراد العينة والمسؤولين عنهم بأن الأغلبية العظمى من أفراد عينة الدراسة الحالية وخاصة المشتغلين بمهنة الطب ؛ لابد أن يكونوا قد تلقوا العديد من الدورات التدريبية . وأن المجموعة الكبيرة التي لم تستجب لهذه الجزئية من أفراد العينة كان بسبب اختيارهم لأيٍ من الدورات يسجلونها بسبب كثرتها ، ففضلوا تركها ، ولذلك لم يرَ الباحث أهمية لطرح التحليل الإحصائي لهذه الجزئية لقصور الاستجابة عن الواقعية .

سادساً : خاصية سنوات الخبرة :

أظهـــرت النســـب المئوية أن نسبة ذوي خبرة الخمس سنوات فأكثر ، كانت الأكبر بـــين كافة فئات العينة ، باستثناء فئة ذوي العزو الموزع فقد فاقت بينهم نسبة ذوي الخمس ســـنوات فأقل (الملاحق جدول : ٥) . أما من حيث الفروق في الرضا الوظيفي ووجهة العزو باعتبار سنوات الخبرة فقد جاءت وفقاً للتالي :

١- سنوات ا لخبرة والرضا الوظيفي :

لم تظهر النتائج أي فروق ذات دلالة إحصائية بين مجموعتي الخبرة على درجات الرضا الوظيفـــي العام (الملاحق جدول : ٥) . علماً بأن متوسط الدرجات كان لصالح ذوي الخبرة الأقـــل في كلٍ من : (كامل العينة ، وذوي الرضا الخارجي ، وذوي الرضا الموزع ، وذوي العـــزو الداخلي ، وذوي العزو الموزع) ، ولصالح ذوي الخبرة الأكبر في كلٍ من : (ذوي الرضا الداخلي ، وذوي العزو الموزع) فقط .

وبعـــدم ظهور فروق جوهرية في الرضا الوظيفي باعتبار الخبرة في الدراسة الحالية ، تكـــون قـــد اتســـقت هذه النتيجة مع نتائج دراسات كلٍ من : (الععجاجي ١٤٠٨هـــ ، والعديـــلي ١٩٨١م ، والعيـــدروس ١٤١٠هـــــ ، والمير ١٩٩٥م ، وآل ناجي ١٩٩٣م ، والمشـــعان ١٩٩٤م) . في حـــين عارضـــت هذه النتيجة نتائج دراسات كلٍ من : (العتيبي ١٩٩١م ، والمغيدي ١٩٩٦م ، وأبوشيخة ١٩٩٧م) .

وبالـــتالي يلاحظ أن معظم الدراسات التي توفرت للباحث تؤكد نتيجة هذه الدراسة فيما يتعلق بالخبرة ؛ حيث أنه لم تظهر أي فروق دالة إحصائياً بين ذوي الخبرة الأقل / الأكثر على درجات الرضا الوظيفي العام .

٢- سنوات الخبرة ووجهة العزو :

لم تسفر النتائج عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجات العزو بين ذوي خبرة الخمـــس سنوات فأقل ، وذوي خبرة الأكثر من خمس سنوات (الملاحق جدول : ٥) . علماً بأن فروق الدرجات غير الجوهرية جاءت لصالح ذوي الخبرة الأقل في كلٍ من : (كامل العينة ، وذوي الرضا الداخلي ، وذوي العزو الداخلي ، وذوي العزو الموزع) ، أي أن ذوي الخبرة الأقل أبدوا درجة أكبر نحو العزو إلى الخارج من نظرائهم ذوي الخبرة الأكبر ، ويرى الباحث

أن هذه الفروق قد تعزى إلى عامل السِّن حيث كان ذوي الخبرة الأقل هم أصغر سناً من ذوي الخبرة الأكبر ، ويؤيد هذه الوجهة دراسة أبوناهية ١٩٨٧م .

سابعاً : خاصية المدينة :

بلغ عدد أفراد العينة من مدينة مكة المكرمة (٨٩) حالة يمثلون (٣٧٪) من إجمالي عدد العينة الكلية للدراسة الحالية ، في حين بلغ عدد أفراد العينة العاملين بمدينة جدة (١٥٤) حالـــة يمثلون (٦٣٪) من إجمالي عدد العينة الكلية للدراسة (الملاحق جدول : ٦) . ومن حيث الفروق في الرضا الوظيفي ووجهة العزو باعتبار المدينة فقد جاءت وفقاً للتالي :

١- الرضا الوظيفي باعتبار المدينة :

أســفرت الدراسة عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين عينة مدينتي مكة المكرمة وجـــدة في درجـــات الرضـــا الوظيفـــي لصـــالح عينة مكة المكرمة عند مستوى من الدلالة الإحصائية بلغ (٠,٠٥) في كلٍ من : (العينة الكلية ، وذوي الرضا الخارجي ، وذوي العزو الداخـــلي) فقـــط ، أما بقية الفئات فلم تسفر الدراسة عن أي فروق دالة إحصائياً فيها بين المدينتين (الملاحق جدول : ٦) .

وقد تعزى هذه الفروقات إلى ظروف العمل في المدينتين ، حيث أن مدينة مكة المكرمة يطـــرأ عليها موسمان للعمل أحدهما في شهر رمضان المبارك والآخر في شهر ذي الحجة ، وفي هذيـــن الشهرين تقدم حوافز للعاملين نظير الخدمات الجليلة الإضافية التي يضطلعون بها لخدمة زوار بيت الله الحرام من المعتمرين والحجيج ، وتتمثل هذه الحوافز في خارج الدوام الذي يقدم في موســـم الحـــج ، والـــتعويض بالإجـــازات عن أيام عمل موسم رمضان ، هذا بالإضافة الى إشـــباع الدافـــع الديـــني الذي يشعرون به تجاه خدمة زوار بيت الله الحرام كما صرح به العديـــد من أفراد هذه الفئة للباحث شخصياً ، وهذا الحال يشمل كافة العاملين في الخدمات الصـــحية في مدينة مكة المكرمة ، ومن ينتدب للعمل فيها خلال هذين الموسمين ، وللتأكد من هذه التفسير قام الباحث بإجراء اختبار (ت t - test) لدلالة الفروق بين متوسطات درجات الرضـــا الوظيفـــي العام لأفراد العينة من المدينتين على بعد المميزات المادية ، وبعد طبيعة ونمط العمـــل فكانت النتائج تنم عن فروق ذات دلالة إحصائية بين المدينتين لصالح عينة مدينة مكة

المكــــرمة عـــند مستوى من الدلالة الإحصائية بلغ على الترتيب (٠,٠٥) و (٠,٠٠٥) (الجداول : ٣٨ ، ٣٩) .

جدول (٣٨)

الفروق بين مجموعتي المدينتين

في بُعد **مميزات العمل المادية** كأحد أبعاد الرضا الوظيفي لكامل العينة

البعد	المجموعة	العدد	النسبة	المتوسط	الانحراف المعياري	قيمة ت	مستوى الدلالة
مميزات العمل المادية	مكة المكرمة	٨٩	٣٧ ٪	– ٥,٤٧	٨,٨٢	١,٩٨	٠,٠٥
	جدة	١٥٤	٦٣ ٪	– ٧,٥٤	٧,٢٠		

جدول (٣٩)

الفروق بين مجموعتي المدينتين

في بُعد **طبيعة ونمط العمل** كأحد أبعاد الرضا الوظيفي لكامل العينة

البعد	المجموعة	العدد	النسبة	المتوسط	الانحراف المعياري	قيمة ت	مستوى الدلالة
طبيعة ونمط العمل	مكة المكرمة	٨٩	٣٧ ٪	– ٢,٥٦	٤,٩٠	٢,٨١	٠,٠٠٥
	جدة	١٥٤	٦٣ ٪	– ٤,٦٦	٥,٩٥		

٢- وجهة العزو والمدينة :

لم تسفر النتائج عن أي فروق ذات دلالة إحصائية في درجة العزو باعتبار المدينة لدى كامل العينة ، أو ذوي الرضا الداخلي ، أو ذوي الرضا الموزع ، أو ذوي العزو الخارجي ، أو ذوي العـــزو المـــوزع . في حـــين ظهرت فروق دالة إحصائياً في درجة العزو لدى فئة الرضا الداخـــلي في صالح مدينة جدة عند مستوى دلالة (٠,٠٥) ، ولدى ذوي العزو الداخلي في صالح مكة المكرمة عند مستوى دلالة (٠,٠٥) ، (الملاحق جدول : ٦) .

ومن خلال تكرار درجات العزو لدى أفراد المدينتين وجد فروق متوسطات الدرجات لدى معظم الفئات في صالح عينة مكة المكرمة ، وبالتدقيق في تكرارات السِّن لأفراد العينة ظهر أن (٦٧٪) مـــن عينة مكة المكرمة كانوا من فئة السِّن الأصغر ، في حين كان (٥١٪) من

عيـــنة جدة من ذوي السِّن الأصغر ، ولذلك قد تعزى هذه الفروق في درجة العزو إلى السِّن الذي أُشير إليه آنفاً بأن التقدم فيه يقلل من اعتقاد الفرد في العزو الى الخارج ، وهذا هو حال أفراد عينة جدة .

ثامناً : خاصية طبيعة العمل (إداري / تنفيذي) :

بـــلغ عدد الذين يشغلون مهام إدارية من أفراد العينة الكلية (٤٦) حالة ، يشكلون مانســـبته (١٩٪) من أفراد العينة ، في حين بلغ عدد ذوي المهام التنفيذية (١٩٧) حالة ، يشكلون نسبة (٨١٪) من عينة الدراسة .

وبســـبب فروق حجم المجموعتين كانت نسبة التنفيذيين الأكبر في مختلف فئات العينة (الملاحق جدول : ٧) . أما من حيث الفروق في درجات الرضا الوظيفي العام ووجهة العزو بين التنفيذيين والإداريين فجاءت النتائج وفقاً للتالي :

١- الرضا الوظيفي وطبيعة العمل :

لم تظهـــر النـــتائج أي فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الرضا الوظيفي العام بين التـــنفيذيين والإداريـــين لـــدى العيـــنة الكلية ومختلف فئات العينة ، باستثناء فئة ذوي العزو الخـــارجي حيـــث ظهـــرت فروق لديهم في صالح الإداريين عند مستوى دلالة إحصائية بلغ (٠,٠٥) ، (الملاحق جدول : ٧) .

ولو سلمنا بصحة هذا التحليل بناءً على حجم العينتين ، فإن الإداريين والتنفيذيين في هـــذه الفـــئة هم ممن يعزون المسببات إلى الخارج ، وبالتالي يكون عزو الإداريين تجاه مختلف تنظـــيمات العمل التي تمثل سلطتهم في موقفهم الإداري ؛ فمن الطبيعي أن يكونوا أكثر رضاً عمـــا يمثلوه ويؤمنون به كنظامٍ منصف ، في حين يختلف رأي التنفيذيين خارجي العزو حيث يـــرون أن المسببات خارجية ومن ضمنها تنظيمات العمل بمختلف أشكالها والتي تمارس عليهم من قبل الإداريين .

٢- وجهة العزو وطبيعة العمل :

أظهـــرت النـــتائج فـــروقاً جوهرية في درجة العزو بين التنفيذيين والإداريين لصالح التنفيذيين عند مستوى من الدلالة الإحصائية بلغ (٠,٠٥) لدى كلٍ من العينة الكلية وذوي العزو الداخلي (الملاحـــق جدول : ٧) . وهذا يعني أن التنفيذيين أكثر اعتقاداً من الإداريين في العزو إلى الخارج .

وبعد حساب تكرارات السِّن للفئتين وجد أن نسبة (٦٢٪) من التنفيذيين يقع سنَّهم ضـــمن فئة الثلاثين عاماً فأقل ، في حين بلغ (٣٤٪) من إجمالي الإداريين سنًّا تفوق الثلاثين عاماً ، وهذا يشير إلى غلبة ذوي السِّن الأصغر لدى التنفيذيين أكثر ، وبذلك يمكن عزو هذه الفروق إلى عامل السِّن وقد أشار الباحث في أكثر من موضع أن هناك فروقاً جوهريةً في درجة العـــزو قـــد تظهـــر بسبب السِّن وقد أثبتت الدراسة الحالية هذه المحصلة بالإضافة إلى دراسة أبوناهية ١٩٨٧م .

كمـــا أن هذه الفروق قد تكون نتيجة لإدراك سلطة الدور للمجموعتين ، وللإيضاح قـــد تتفق درجة العزو لدى التنفيذيين والإداريين في كل المواقف لكنها حتماً ستختلف حينما يدرك التنفيذيون أن سلطة دور الإداريين تؤثر في سلوكهم الوظيفي مما يزيد من درجة عزوهم لـــلخارج ، وفي نفس اللحظة يدرك الإداريون أنهم لايتأثرون بقرارات دور التنفيذيين بل أنهم قـــادرون عـــلى ممارسة السلطة النظامية عليهم ، وهذه السلطة من شأنها خفض درجة عزو الإداريين للخارج . وتزيد درجة الاعتماد على هذا التفسير على طبيعة النظام الإداري السائد في المنشأة من حيث التوجه إلى الديموقراطية أو البيروقراطية الإدارية .

وأخـــيراً يمكن القول بأنه من خلال تطبيقات الدراسة الحالية وكافة نتائجها الآنفة ذات المستويات المتعددة من الدلالة الإحصائية المقبولة وفقاً لمنهجية البحث العلمي ، تكون الدراسة الحالية أول دراسة تسفر عن صحة تطبيق نظرية القيمة للوك Locke's Value Theory في دراســـة الرضـــا الوظيفي على البيئة السعودية على حد علم الباحث ، حيث اعتمدت الدراســـة الحاليـــة هذه النظرية خلال قياس وتفسير وتحديد ماهية الرضا الوظيفي كأحد متغيراتها البحثية الرئيسة .

الفصل الخامس

- ملخص الدراسة .
- توصيات الدراسة .
- ماتثيره الدراسة من بحوث في المجال .
- ثبت المصادر والمراجع .
- الملاحق .

((ملخص نتائج الدراسة الحالية))

بعد استعراض الباحث لكافة تحليل وتفسير ومناقشة نتائج الدراسة الحالية ؛ يمكنه إيجاز ما توصل إليه من هذه النتائج وفق النسق التالي :

أولاً – مايتعلق بالرضا الوظيفي :

١- وجدت علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية بين درجات الرضا الوظيفي العام ووجهة العزو لدى العينة الكلية للدراسة .

٢- لم تظهر أي فروق جوهرية في درجة الرضا الوظيفي العام بين الجنسين . في حين فاق متوسط درجة الذكور متوسط درجة الإناث من العينة الكلية .

٣- وجدت فروق جوهرية في درجة الرضا الوظيفي العام بين فئتي التطبيب والتمريض ؛ لصالح فئة التمريض من كامل العينة .

٤- وجدت فروق جوهرية في درجة الرضا الوظيفي العام بين فئتي ذوي العزو الداخلي / الخارجي ؛ لصالح ذوي العزو الداخلي .

٥- أسفرت النتائج عن عدم الشعور بالرضا الوظيفي لدى كامل العينة ، حيث جاءت متوسطات درجاتهم سالبة كالتالي : الرضا والوظيفي العام (– ٨١,٩٨) درجة ، والرضا الوظيفي الداخلي (– ٣٥,٨١) درجة ، والرضا الوظيفي الخارجي (– ٤٦,١٧) درجة .

٦- أسفرت النتائج عن صلاحية تطبيق نظرية لوك Locke في الرضا والوظيفي على البيئة السعودية ، وهي النظرية الأساس لتفسير وتحديد الرضا الوظيفي في الدراسة الحالية .

٧- وفقاً لنظرية لوك Locke المعتمدة في الدراسة الحالية والتي تفسر الرضا الوظيفي على انه الفرق بين الواقع والمأمول من العمل ؛ (٢١٪) من أفراد العينة الكلية عن أن واقع العمل فاق ماكانوا يأملون فيه ، في حين أبدى (٧٧٪) من أفراد العينة الكلية أن واقع العمل أقل مما كانوا يأملون ، كما عبَّر (٢٪) من أفراد العينة عن تطابق واقع العمل مع ما كانوا يأملون .

٨- وجدت فروق جوهرية في درجة الرضا الوظيفي العام بين ذوي السِّن الأصغر وذوي السِّن الأكبر في صالح ذوي السِّن الأصغر من العينة الكلية .

٩- وجدت فروق جوهرية في درجة الرضا الوظيفي العام لصالح غير المتزوجين مقابل نظرائهم غير المترجين من أفراد العينة الكلية .

١٠- فاق متوسط درجة الرضا الوظيفي العام للمشتغلين بالتمريض من ذوي التأهيل الثانوي متوسط درجة نظرائهم من ذوي التأهيل فوق الثانوي .

١١- أبدى حملة درجة الدكتوراة المشتغلين بالتطبيب درجة أعلى من الرضا الوظيفي العام ثم تلاهم حملة البكالوريوس ، ثم حملة الماجستير .

١٢- وجدت فروق جوهرية في درجة الرضا الوظيفي العام بين مجموعتي مدينة مكة المكرمة ومدينة جدة في صالح مجموعة مدينة مكة المكرمة لكامل العينة .

١٣- لم تظهر فروق جوهرية في درجة الرضا الوظيفي العام بين الإداريين والتنفيذيين لدى كامل العينة .

ثانياً – ما يتعلق بوجهة العزو :

١- لم تظهر فروق جوهرية في درجة العزو بين الجنسين من أفراد كامل عينة الدراسة . في حين فاق متوسط درجة العزو لدى الإناث أكثر منه لدى الذكور من كامل العينة [1] .

٢- لم تظهر فروق جوهرية في درجة العزو بين فئتي التمريض والتطبيب من كامل العينة . في حين فاق متوسط درجة العزو لدى المشتغلين بالتمريض نظرائهم المشتغلين بالتطبيب من كامل أفراد العينة .

٣- ينـــزع معظم أفراد كامل العينة إلى الوجهة الداخلية للعزو أكثر ، ثم إلى الوجهة الخارجية للعزو ، ثم إلى الوجهة الموزعة للعزو .

٤- وجدت فروق جوهرية في درجة العزو بين ذوي السِّن الأصغر وذوي السِّن الأكبر في صالح ذوي السِّن الأصغر من كامل أفراد العينة الكلية .

٥- أظهر ذوي الخبرة الأقل درجة عزو أعلى من نظرائهم ذوي الخبرة الأكثر لكامل العينة .

---

(1) اتجاه درجات العزو إلى الأعلى يعني ذلك اتجاه وجهة العزو إلى الخارج .

٦- لم تظهر فروق جوهرية في درجة العزو بين مجموعتي المتزوجين وغير المتزوجين من كامل عينة الدراسة .

٧- فاق متوسط درجة العزو لدى ذوي التأهيل فوق الثانوي متوسط درجة ذوي التأهيل الثانوي المشتغلين بالتمريض من كامل أفراد العينة .

٨- أبدى حملة درجة البكالوريوس المشتغلين بالتطبيب درجة أعلى من العزو ؛ ثم تلاهم حملة الدكتوراة ، ثم حملة الماجستير .

٩- لم تظهر فروق جوهرية في درجة العزو بين مجموعتي مدينة مكة المكرمة ومدينة جدة من كامل عينة الدراسة .

١٠- وجدت فروق جوهرية في درجة العزو بين مجموعتي الإداريين والتنفيذيين في صالح مجموعة التنفيذيين من كامل العينة .

ومن خلال نتائج الدراسة الحالية يأمل الباحث أن يكون قد تمكن من الإجابة على العديد من التساؤلات الهامة التي تلامس العمل الطبي والتمريضي في مجتمع الدراسة ، حيث اتضح أن معظم أفراد عينة الدراسة غير راضين وظيفياً في بيئة العمل ، كما اتضح أن عدم رضاهم موجَّه إلى الأبعاد الخارجية (الغيرية) بدرجة أكبر منه إلى الأبعاد الداخلية (الذاتية) .

وفي ذات الوقت كان معظم أفراد عينة الدراسة من ذوي الاعتقاد (العزو) الداخلي ؛ أي أنهم يتمتعون بدرجة جيدة من الموضوعية والنضج والحياد حيال مختلف المواقف التي تطرأ عليهم ؛ وبمعنى آخر أنهم بذلك قد يكونوا أقل الناس تنصلاً من المسؤولية عن سلوكياتهم داخل بيئة العمل .

وبناءً على ما أنف ذكره أن معظم أفراد عينة الدراسة يتمتعون بدرجة من الموضوعية حينما عبروا عن عدم شعورهم بالرضا الوظيفي في بيئة العمل ، وشعورهم هذا أكثر ماينصب على تلك الأبعاد الخارجية التي ليس بمقدورهم التحكم فيها بيسرٍ وسهولة . فهذه المحصلة مخيفة إلى حدٍ كبير ؛ حيث أن هناك شعور بعدم الرضا الوظيفي صادر من موظفين متفهمين الأمور بموضوعية وحياد . وهذا ماينذر بحدة المشكلة ؛ خاصة أنهم يضطلعون بقطاع هام جداً على المستوى الفردي والقومي ، فالقطاع الصحي هو قطاع خِدمي يستهدف أفراد المجتمع المعوَّل عليهم في جميع العمليات التنموية القومية الجادة .

((توصيات الدراسة))

نظراً لأهمية هذا المنشط الحيوي ، وماقد يحتاجه من أوجه للدعم والتطوير ؛ يرى الباحث بعض التوصيات العلمية المستندة على نتائج الدراسة الحالية ، علّها تُسهم في رفع وتطوير العمل الطبي والتمريضي تارةً بالتدعيم ؛ وتارة أخرى بالتنمية والتطوير .

وبذلك يلزم المسؤولين في وزارة الصحة العمل على تطوير برامج العمل الطبي والتمريضي ، في خطٍ موازٍ للنمو المعرفي والقيمي المتنامي يوماً بعد يوم لدى العاملين من الجنسين في هذا المنشط الهام ، في عصرٍ أصبح العالم فيه أشبه بقريةٍ صغيرة نظراً لثورة نظم ووسائل الاتصال المتعددة الحالية ، وعليه يوصي الباحث بالتالي :

أولاً :

وصولاً لهذا المأرب لابد من تقديم تنازلات بيروقراطية إدارية ؛ ليتسنى تحفيز ودعم وتفعيل مشاركة الأطباء والممرضين من الجنسين في مختلف مراحل إعداد وتنفيذ خطط وبرامج العمل ، بشكلٍ يتناسب وقدرات هذه الفئة على الاسهام الجاد والمجدي ، بأن تكون المشاركة كاملة (أن يكون فيها تفاعل وليست مقتصرة على بعث المقترحات والمرئيات فحسب) بحيث تأخذ المشاركات – أصالةً أو تمثيلاً – الاتجاهات الرسمية في البناء التنظيمي لوزارة الصحة وصولاً لمراكز صناعة قرارات التخطيط والبرمجة . وينتج عن ذلك :

١– إيصال المشتغلين بالطب والتمريض إلى أفضل درجات الشعور بالرضا الوظيفي في الوقت الراهن من خلال التغذية المرتدة لمشاركاتهم ، والتي تقيض لهم الوقوف على حقيقة اجتهاداتهم ومرئياتهم التي بذلوها تجاه المشاركة في تخطيط وتنظيم العمل . خاصةً أن معظم أفراد العينة أبدوا عدم رضاهم عن الأبعاد الخارجية للرضا الوظيفي وهي تلك المتعلقة ببيئة العمل وما يتوفر فيها من نظم ولوائح وأساليب وإمكانات متاحة .

٢– دعم استمرارية الشعور بالرضا الوظيفي للمشتغلين بمجال الطب والتمريض على المدى البعيد ، حيث تتضمن مشاركاتهم نماذج متعددة من الرؤى والمقترحات الشخصية والتي قد تشكل في مجموعها العام مطالبَ مرحلية لعدة شرائح من المشتغلين بالمجال . خاصةً أن

الدراسة الحالية أسفرت عن درجة أكبر من الشعور بعدم الرضا الوظيفي لدى ذوي السِّن الأكبر مقابل نظرائهم من ذوي السِّن الأصغر ، وفي ذلك إشارة إلى أن العمل لايتماشى مع تطلعات العاملين كلما تقدم بهم السِّن على رأس العمل ؛ خاصةً وأن هذه الفئة – الأكبر سناً – أبدوا درجة أكبر من الشعور بعدم الرضا في أحد أبعاد الرضا الوظيفي للدراسة وهو بُعد الابداع والتحدي المتاح لهم في بيئة العمل .

ثانياً :

على الجهات المعنية بالعمل الطبي والتمريضي وضع استراتيجية عمل لتطوير البرامج بما يتناسب والتطورات المستجدة في المجال الطبي والتمريضي بصفة مستمرة على المستويين المعرفي والعملي . حيث أشارت نتائج الدراسة الحالية إلى أن ذوي المؤهلات الأعلى أظهروا درجة أكبر من الشعور بعدم الرضا الوظيفي العام في بيئة العمل ؛ ومن ثم تقودنا هذه النتيجة إلى لازمين :

١– ضرورة تطوير برامج النظم والأداء الوظيفي بما يتناسب والمكتسبات المعرفية المستجدة في المجال لدى العاملين ذوي المؤهلات الأعلى ، والتي يفتقدونها في واقع العمل الطبي والتمريضي ، بهدف إشباع الحاجات المهنية للموظف وصولاً لتحقيق ذواتهم المهنية في بيئة العمل .

٢– إعداد برامج خاصة بتنمية المكتسبات المعرفية التخصصية لدى ذوي المؤهلات الأدنى من العاملين في الطب والتمريض . شريطة أن تكون متزامنةً مع برامج ونظم الأداء المقترحة لذوي المؤهلات الأعلى في الفقرة السابقة ؛ وإلا نكون قد رفعنا شعورهم بعدم الرضا الوظيفي إلى درجة شعور ذوي المؤهلات الأعلى بزيادة الهوة بين تنمية المعرفة التخصصية وقصور نظم الأداء عن التطبيق .

ثالثاً :

على الجهات المعنية إعادة تقييم كافة البرامج والخطط المنظمة لتنفيذ العمل في المجال الطبي والتمريضي ، ليتسنى تقويم مايلزم منها بما يتناسب ودور نوع الجنس في هذه الأعمال ، دون التأثير على كفاية الأداء للعاملين . حيث أن نتائج الدراسة أسفرت عن شعورٍ أكبر بعدم الرضا الوظيفي لدى الإناث عن بُعد **طبيعة ونمط العمل** كأحد أبعاد الرضا الوظيفي العام .

((ماتثيره الدراسة من بحوث ودراسات))

إيماناً بتراكمية المعرفة عبر الزمن نتيجة لاستمرارية البحث العلمي في مختلف المناشط ، وأن نتائج الدراسات يمكن تعزيزها بنتائج العديد من الدراسات السابقة واللاحقة ذات العلاقة ، خاصة وأن البحوث والدراسات في مجال الانسانيات تتأثر نتائجها بشكلٍ ملموس بتغير الظروف الزمانية والمكانية لمتغيراتها البحثية .

فهذه الأمور مجتمعة دفعت الباحث إلى التطلع لمزيدٍ من البحوث والدراسات ؛ بهدف تركيز الضوء على ماهو متعلق بنتائج الدراسة الحالية ، ويمكن إيجاز هذه التطلعات المعرفية والعملية التي تثيرها الدراسة الحالية في التالي :

١- دراسة علاقة الرضا الوظيفي بوجهة العزو لدى الأطباء والممرضين السعوديين من الجنسين في المستشفيات الحكومية في مدنٍ أخرى من المملكة العربية السعودية ، وعلى عينات أكبر من عينة الدارسة الحالية .

٢- إجراء دراسة مقارنة للرضا الوظيفي للعاملين السعوديين من الجنسين في المجال الطبي والتمريضي بالمستشفيات الحكومية والمستشفيات الخاصة في مختلف مدن المملكة العربية السعودية .

٣- إجراء دراسات للرضا الوظيفي في البيئة السعودية استناداً على النظريات العلمية الأخرى المفسرة للرضا الوظيفي للتأكد من صلاحية تطبيقها على البيئة السعودية .

٤- إجراء دراسات وبحوث تجريبية لتعديل ودعم وجهة العزو .

٥- بناء وتقنين مقياس لوجهة العزو خاصٍ بالبيئة السعودية وفقاً للنموذج المقترح في الدراسة الحالية .

قائمة المصادر المراجع

- ثبت المراجع العربية
- ثبت المراجع الأجنبية .

أولاً ـ ثبت المراجع العربية

١- آل نـاجي ، محمد عبدالله (١٩٩٣م) - تطبيق نظرية هيرزبيرج لقياس الرضا عن العمل في التعلـيم الـثانوي بمنطقة الأحساء - **مجلة الإدارة العامة** - الرياض : معهد الإدارة العامة - العدد (٨٠) السنة الثالثة والثلاثون .

٢- إبراهـيم ، عـبدالله سليمان ، ومحمد نبيل عبدالحميد (١٩٩٧م) - العدوانية وعلاقتها بموضع الضبط وتقدير الذات لدى عينة من طلاب جامعة الإمام محمد بن سعود الإسـلامية بالممـلكة العربية السعودية - **مجلة علم النفس** - القاهرة : الهيئة المصرية العامة للكتاب - عدد إبريل ، مايو ، يونيه ١٩٩٧م .

٣- أبـو حطـب ، فؤاد (١٩٨٧م) - **القدرات العقلية** - لبنان ، بيروت : دار الكتب الجامعية ، الطبعة السابعة .

٤- أبـو شعر ، عبدالرزاق (١٤٠٥ هـ) - **العمالة المحلية في مجال الإحصاء في الأجهزة الحكومية في المملكة** - الرياض : إدارة البحوث ، معهد الإدارة العامة .

٥- أبـو شـيخة ، نادر أحمد (١٩٩٧م) - **الرضا الوظيفي لرجل الأمن في أجهزة الأمن العـربية** - الرياض : أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية ، مركز الدراسات والبحوث - الطبعة الأولى .

٦- أبـو مسـلم ، محمود أحمد (١٩٨٩م) - السيادة النصفية ووجهة التحكم الداخلي / الخارجي وعلاقتها بالتحصيل الدراسي لدى طلاب المرحلة الثانوية - **دراسات تربوية** - القاهرة : رابطة التربية الحديثة - المجلد الرابع ، الجزء (١٩) .

٧- أبوناهية ، صلاح الدين محمد (١٩٨٧م) - الفروق في الضبط الداخلي / الخارجي لدى الأطفـال والمـراهقين والشباب والمسنين من الجنسين بقطاع غزة - **دراسات تربوية** - القاهرة : رابطة التربية الحديثة - المجلد الثاني ، الجزء (٩) .

٨- أبوناهيـــة ، صـــلاح الدين محمد (١٩٨٩م) – العلاقة بين الضبط الداخلي / الخارجي وبعـــض أساليب المعاملة الوالدية في الأسرة الفلسطينية بقطاع غزة – **مجلة علم الـــنفس** – القاهرة : الهيئة المصرية العامة للكتاب – العدد العاشر – إبريل ، مايو ، يونيه ١٩٨٩م .

٩- أســعد ، محمد محسن علي ؛ و نبيل إسماعيل رسلان (١٤٠٢هـــ) - **الرضا الوظيفي للقوى البشرية العاملة في المملكة العربية السعودية** - جدة : مركز البحوث والتنمية بجامعة الملك عبدالعزيز .

١٠- باصـــرة ، حسين عبدالرحمن (١٤١٧هـــ) – **تطبيق نظرية هيرزبيرج لقياس الرضا الوظيفي للعاملين في جمرك ميناء جدة الإسلامي** ، بحث تكميلي لدرجة الدبلوم العالي – الرياض : معهد الإدارة العامة ، إدارة البرامج الخاصة .

١١- بـــدوي ، أحمد زكي (١٩٨٤م) - **معجم مصطلحات العلوم الإدارية** - الرياض : دار الرفاعي – الطبعة الأولى .

١٢- بـــدوي ، أحمـــد زكي (١٩٨٩م) - **معجم المهن والحرف** – القاهرة : دار الكتاب المصري ، الطبعة الأولى .

١٣- بـــدوي ، مـــنى حسن السيد (١٩٩٣م) – **العلاقة بين القدرات الإبداعية وعوامل الضبط الداخلي والخارجي في مرحلة الطفولة المتأخرة** ، رسالة ماجستير غير منشـــورة – القاهرة : جامعة القاهرة ، معهد الدراسات والبحوث التربوية ، قسم علم النفس التربوي .

١٤- بـــن سيديا ، عبد الرحمن محمد (١٤٠٦هـــ) – **العلاقة بين مصدر الضبط ومفهوم الـــذات لـــدى الطالب الجامعي** ، رسالة ماجستير غير منشورة - الرياض : جامعة الملك سعود .

١٥- بن مانع ، سعيد علي (بدون) - **مقياس الرضا الوظيفي متعدد الجوانب** (بحث تحت الطـــبع) - مكة المكرمة : جامعة أم القرى ، كلية التربية ، قسم علم النفس للدراسات العليا .

١٦- تفاحـــة ، جمـــال السيد مصطفى (١٩٩٢م) – **أبعاد مصدر الضبط لدى المراهقين الجـــانحين والأســـوياء** ، رسالة ماجستير غير منشورة – القاهرة : جامعة عين شمس ، معهد الدراسات العليا للطفولة ، قسم الدراسات النفسية والاجتماعية .

١٧- الـــتويجري ، محمـــد إبراهيم (١٩٨٨ هـــ) – تأثير مركز التحكم كعامل وسطي في علاقـــة الأداء الوظيفـــي والرضا الوظيفي ، **المجلة العربية للإدارة** – عمان : المنظمة العربية للعلوم الإدارية – المجلد ١٢ ، العدد (١) .

١٨- الـــتيه ، ناديـــة كمال توفيق (١٤١٣هـــ) – **المسؤولية الاجتماعية ووجهة الضبط (دراســـة عـــلى عينة من التلميذات في مرحلة التعليم المتوسط** ، رسالة ماجســـتير غير منشورة – الرياض : جامعة الملك سعود – كلية التربية ، قسم علم النفس .

١٩- الحـــاكم ، محمـــد بن عبدالله (١٩٩٠م) – **المستدرك على الصحيحين** (مستدرك الحاكم) – بيروت : دار الكتب العلمية – طبعة عام ١٩٩٠م .

٢٠- الحربي ، حمود صالح (١٩٩٤هـــ) - **الرضا الوظيفي وعلاقته بالانتاجية العلمية لدى أعضـــاء هيئة التدريس بجامعة الملك سعود** ، رسالة ماجستير غير منشورة – الرياض : جامعة الملك سعود – كلية التربية ، قسم الإدارة التربوية .

٢١- الحيدري ، محمد سليمان (١٩٩٥م) – **العلاقة بين الضغط النفسي والرضا الوظيفي لـــدى العاملين في بنوك القطاعين الحكومي والخاص بمدينة الرياض** ، رسالة ماجستير غير منشورة – الرياض : جامعة الملك سعود .

٢٢- دسوقي ، محمد أحمد (١٩٨٨م) ــ مركز التحكم وعلاقته بمفهوم الذات لدى أعضاء هيئة التدريس بالجامعة ومعلمي المرحلة الثانوية العامة (دراسة مقارنة) – **مجلة جامعـــة الملك عبدالعزيز** ، العلوم التربوية – المدينة المنورة : جامعة الملك عبدالعزيز ، كلية التربية .

٢٣- رضوان ، فوقية حسن ، ونجوى شعبان خليل (١٩٩٥م) – أسباب التدخين كما يدركها المدخن وغير المدخن وعلاقتها بكلٍ من تقدير الذات وموضع الضبط – **دراسات نفسية** – القاهرة : رابطة الأخصائيين النفسيين المصرية (رانم) – العدد الثاني ، المجلد الخامس ، إبريل ١٩٩٥م .

٢٤- الزهراني ، أحمد خميس (١٩٨٩م) - **وجهة الضبط ومفهوم الذات وعلاقتهما بالتحصيل الدراسي لدى طلاب الثانوية المطورة في المنطقة الغربية بالمملكة العربية السعودية** ، رسالة ماجستير غير منشورة - مكة : جامعة أم القرى ، كلية التربية ، قسم علم النفس للدراسات العليا .

٢٥- السالم ، سالم محمد (١٩٩٧م) – **الرضا الوظيفي للعاملين في المكتبات الجامعية بالمملكة العربية السعودية** – الرياض : مكتبة الملك فهد الوطنية .

٢٦- سليمان ، سناء محمد (١٩٨٨م) – الانضباط لدى تلاميذ المدرسة الإعدادية وعلاقته بالمستوى الاجتماعي والثقافي ووجهة الضبط والاتجاهات الدراسية ، **علم النفس** – القاهرة : الهيئة المصرية العامة للكتاب – العدد السادس ، ١٩٨٨م

٢٧- سليمان ، عبدالرحمن سيد ، وهشام إبراهيم عبدالله (١٩٩٦م) – دراسة لموضع الضبط في علاقته بكلٍ من قوة الأنا والقلق لدى عينة من طلبة وطالبات جامعة قطر – **مجلة مركز البحوث التربوية** – قطر : جامعة قطر ، مركز البحوث التربوية – السنة الخامسة ، العدد التاسع ، يناير ١٩٩٦م .

٢٨- السيد ، فؤاد البهي (١٩٧٨م) - **علم النفس الإحصائي وقياس العقل البشري** - القاهرة : دار الفكر العربي ، الطبعة الثالثة .

٢٩- الشيخ ، حسن محمد (١٩٩٣م) - **السلوك الإداري النظرية والتطبيق** - الدمام : شركة مطابع العيد – الطبعة الأولى .

٣٠- عبدالباسط ، عبدالعزيز محمود (١٩٩٢م) ـ علاقة مصدر الضبط بالدافع للإنجاز لدى طالبات الكليات المتوسطة بسلطنة عمان — **دراسات نفسية** — القاهرة : رابطة الأخصائيين النفسيين المصرية (رانم) — المجلد الثاني ، الجزء الرابع ، أكتوبر ١٩٩٢م .

٣١- عبدالكريم ، وقاش (١٩٨٥م) ـ **بنية التفكير الدجماتي وعلاقتها ببعض متغيرات الشخصية المرتبطة بتقدير الذات ووجهة الضبط** ، رسالة ماجستير غير منشورة — الرياض : جامعة الملك سعود ، كلية التربية ، قسم علم النفس .

٣٢- عبدالهادي ، سوسن إسماعيل (١٩٩٥م) - مستوى الدافعية في الحياة وعلاقتها بالرضا عن العمل في كل من القطاع العام والقطاع الخاص (دراسة ميدانية مقارنة) - **دراسات نفسية** - القاهرة : رابطة الأخصائيين النفسيين المصرية (رانم) - المجلد ٥ ، العدد (٤) .

٣٣- عبدالوهاب ، علي محمد (١٩٨٢م) ـ **الحوافز في المملكة العربية السعودية** — الرياض : معهد الإدراة العامة ، طبعة عام ١٩٨٢م .

٣٤- العتيبي ،آدم غازي (١٩٩١م) ، الرضا الوظيفي بين موظفي القطاعين الحكومي والخاص في دولة الكويت (دراسة استطلاعية مقارنة) — **الإدارة العامة** — الرياض : معهد الإدارة العامة – السنة الثلاثون ، العدد (٦٩) ، يناير ١٩٩١م .

٣٥- العجاجي ، سلمى (١٤٠٨هـ) — **الرضا عن العمل وعلاقته بمفهوم الذات لدى عينة من موجهات التعليم العام** ، رسالة ماجستير غير منشورة — الرياض : جامعة الملك سعود ، كلية التربية ، قسم علم النفس .

٣٦- العديلي ، ناصر محمد (١٩٨١م) - **الرضا الوظيفي دراسة ميدانية لاتجاهات ومواقف موظفي الأجهزة الحكومية في مدينة الرياض بالمملكة العربية السعودية** ، رسالة ماجستير - الرياض : إدارة البحوث ، معهد الإدارة العامة .

٣٧- العديــلي ، ناصر محمد (١٤٠٢ هــ) - الدوافع والحوافز والرضا الوظيفي ، **ندوة نظــام الحوافــز في الخدمــة المدنية** ـــ الرياض : معهد الإدارة العامة — طبعة عام ١٤٠٢هـــ .

٣٨- العديــلي ، ناصــر محمد (١٤٠٦هــ) — **دوافع العاملين في الأجهزة الحكومية في الممــلكة العــربية الســعودية (بحــث ميداني)** — الرياض : معهد الإدارة العامة ، إدارة البحوث — طبعة عام ١٤٠٦هــ .

٣٩- العيــدروس ، لولــو عــبدالله (١٤١٠هــ) — **دراسة عن الرضا الوظيفي وعلاقته بمســتوى الطمــوح لدى الممرضات السعوديات وعلاقة كل منهما ببعض المتغيرات الشخصية والمهنية** ، رسالة ماجستير غير منشورة - مكة المكرمة : جامعة أم القرى ، كلية التربية ، قسم علم النفس للدراسات العليا .

٤٠- العيســى ، غــزيل سعد (١٩٩٦م) — **المناخ التنظيمي وأثره على الرضا الوظيفي دراســة تطــبيقية على عينة من الموظفات الإداريات العاملات في الأجهزة الحكومية في مدينة الرياض في المملكة العربية السعودية** ، رسالة ماجستير غير منشــورة — الرياض : جامعة الملك سعود ، كلية العلوم الإدارية ، قسم الإدارة العامة .

٤١- فايد ، حسين علي محمد (١٩٩٧م) — وجهة الضبط وعلاقتها بتقدير الذات وقوة الأنا لدى متعاطي المواد — **علم النفس** — القاهرة : الهيئة المصرية العامة للكتاب — عدد إبريل ، مايو ، يونيه ١٩٩٧م .

٤٢- القــبلان ، يوسف محمد (١٩٨١م) - **آثار التدريب الوظيفي على الرضا الوظيفي بالمملكة العربية السعودية** ، رسالة ماجستير - الرياض : معهد الإدارة العامة ، إدارة البحوث .

٤٣- الكـــلابي ، سعد عبدالله (١٩٩٧م) - العلاقة بين خصائص الوظيفة ونتائج العمل : فحص جزئي لأنموذج هاكمان وأولدهام - **الإدارة العامة** - الرياض : معهد الإدارة العامة - المجلد (٣٧) ، العدد (١) .

٤٤- كفـــافي ، عـــلاء الديـــن (١٩٨٢م) - **الفروق الجنسية في وجهة الضبط ، بعض دراسات حول وجهة الضبط وعدد من المتغيرات النفسية** - القاهرة : مكتبة الأنجلو المصرية - الجزء الأول ، الدراسة الخامسة .

٤٥- الــلهيبي ، أحمد حامد (١٤١٦هـــ) - **وجهة الضبط ومفهوم الذات لدى المدخنين وغير المدخنين** ، رسالة ماجستير غير منشورة - مكة : جامعة أم القرى ، قسم علم النفس للدراسات العليا .

٤٦- محمد ، يوسف عبدالفتاح (١٩٩٣م) — مركز التحكم وعلاقته بتقدير الشخصية لدى عيـــنة من أطفال المرحلة الابتدائية بدولة الإمارات العربية المتحدة — **مجلة مركز البحوث التربوية** — الدوحة : جامعة قطر — العدد (٣) ، السنة الثانية ، يناير ١٩٩٣م .

٤٧- المســـلم ، بسامة خالد (١٩٩٣م) _ **الرضا الوظيفي لدى القوة الوطنية العاملة في الكويت** — الكويت : جامعة الكويت ، كلية التربية — طبعة عام ١٩٩٣م .

٤٨- المشـــعان ، عويـــد ســـلطان (١٤١٣هـــــ) — **دراسات في الفروق بين الجنسين في الرضا المهني** — الكويت : دار القلم للنشر والتوزيع ، الطبعة الأولى .

٤٩- المشـــعان ، عويد سلطان (١٩٩٣م) - دراسة مقارنة في الرضا المهني بين العاملين في القطـــاع الحكومي والعاملين في القطاع الخاص - **دراسات نفسية** - القاهرة : رابطة الأخصائيين النفسيين المصرية (رانم) - المجلد الثالث ، العدد الرابع .

٥٠- المشعان ، عويد سلطان (١٩٩٤م) - أثر المتغيرات الشخصية في الرضا الوظيفي لدى الموظفـــين الكويتيين - **مجلة علم النفس المعاصر** - المنيا : كلية الآداب بجامعة المنيا - المجلد الرابع .

٥١- المطـــيري ، محمـــد ثامر (١٩٩٦م) - **أساليب مواجهة أزمة الهوية وعلاقتها بوجهة الضبط لدى عينة من طلاب المرحلة الثانوية بمدينة الرياض** ، رسالة ماجستير غير منشورة - الرياض : جامعة الملك سعود ، كلية التربية ، قسم علم النفس .

٥٢- المعاذ ، السيد حمدي مصطفى (١٩٩٣ م) - أثر تكنولوجيا الإنتاج ومركز التحكم لدى الفرد على العلاقة بين سلوك القائد ورضاء العاملين ، **مجلة المحاسبة والإدارة والتأمين** - القاهرة : كلية التجارة - السنة الثالثة والثلاثون ، العدد (٤٥) .

٥٣- المعمـــر ، منصـــور بن محمد (١٩٩٣م) — **الرضا الوظيفي لدى الموجهين التربويين والموجهات التربويات وعلاقته بأدائهم الوظيفي** ، رسالة ماجستير غير منشورة — الرياض : جامعة الملك سعود ، كلية التربية .

٥٤- المغيدي ، الحسن محمد (١٩٩٦م) - أثر الأساليب القيادية في مستوى الرضا الوظيفي للمعلمين بمحافظة الأحساء التعليمية (من منظور نموذج القيادة الموقفية لهرسي وبلانشرد ونظرية الدوافع لهيرزبرج) - **مجلة مركز البحوث التربوية** - قطر : مركز البحوث التربوية بجامعة قطر - السنة الخامسة ، العدد التاسع .

٥٥- مقابلة ، نصر يوسف (١٩٩٦م) — العلاقة بين مركز الضبط والاحتراق النفسي لدى عيـــنة من المعلمين — **علم النفس** — القاهرة : الهيئة المصرية العامة للكتاب — السنة العشرة ، العدد (٣٩) .

٥٦- موســى ، رشاد عبدالعزيز (١٩٨٩م) — الضبط الداخلي و الخارجي لدى المدخنين والمقـــلعين عن التدخين (دراسة عاملية) — **بحوث المؤتمر الخامس لعلم النفس في مصـــر** - القاهرة : الجمعية المصرية للدراسات النفسية بالاشتراك مع كلية التربية بجامعة طنطا - يناير ١٩٨٩م .

٥٧- **الموســـوعة العـــربية العالمية** (١٩٩٧م) — الرياض : مؤسسة أعمال الموسوعة للنشر والتوزيع ـــ الطبعة الأولى ، الجزء (١٥) .

٥٨- المسير ، عبدالرحيم علي (١٩٩٥م) - العلاقة بين ضغوط العمل وبين الولاء التنظيمي والأداء والرضا الوظيفي والصفات الشخصية : دراسة مقارنة - **الإدارة العامة** - الرياض : معهد الإدارة العامة - المجلد ٣٥ ، العدد الثاني .

٥٩- وزارة الصحة ، (١٤١٧هـ) - **التقرير الصحي السنوي** - المملكة العربية السعودية .

٦٠- الياغي ، محمد عبدالفتاح (١٩٨٦م) - **تقييم الموظف العام للحوافز في الأجهزة الحكومية الأردنية (دراسة ميدانية مقارنة)** - الأردن ، عمان : المنظمة العربية للعلوم الإدارية ، إدارة البحوث والدراسات - طبعة عام ١٩٨٦م .

ثانياً - ثبت المراجع الأجنبية

61- ADAMS, SANDRA KAY ULAKI (1993) - **STAFF NURSES, PERCEPTION OF HEAD NURSES, PARTICIPATIVE LEADERSHIP STYLE AND JOB SATISFACTION** (MSN. DISSERTATION) - BELLARMINE COLLEGE.

62- CONKLIN , JOAN W. (1988) - **A STUDY OF THE EFFECTS OF THE FIRST YEAR OF NURSING PRACTICE ON THE LEADERSHIP ORIENTATION , SEX ROLE PERCEPTION , SELF ESTEEM , LOCUS OF CONTROL , AND JOB SATISFACTION OF THE FEMALE PROFESSIONAL NURSE** (EDD . DISSERTATION) - NEW BRUNSWICK : RUTGERS THE STATE UNIVERSITY OF NEW JERSEY.

63- COOK, JODY LYNN (1995) - **FAMILY CHARACTERISTICS AND LOCUS OF CONTROL IN RELATION TO ADOLESCENT EMPLOYMENT AND JOB SATISFACTION** (Ph.D. DISSERTATION) - LOS ANGELES : UNIVERSITY OF CALIFORNIA.

64- DICHIARA , ELIZABETH FALSETTI (1988) - **LOCUS OF CONTROL AND AUTONOMY OF REGISTERED NURSES IN THE HOSPITAL SETTING** - (Ph.D. DISSERTATION) - STATE UNIVERSITY OF NEW YORK AT BUFFALO.

65- FREEDMAN , DEBORAH LYN (1995) - **PERSONAL CONTROL AND LOCUS OF CONTROL : A LONGITUDINAL STUDY OF THEIR EFFECTS ON THE STABILITY OF JOB SATISFACTION AND LIFE SATISFACTION** (Ph.D. DISSERTATION) - INDIANA UNIVERSITY.

66- HARBECK , VICKI L. (1993) – **THE EFFECTS OF ORGANIZATIONAL CLIMATE ON NURSES , JOB SATISFACTION** (MSN. DISSERTATION) - THE UNIVERSITY OF TEXAS GRADUATE SC.

67- JORDAN, JACQUELINE JOYCE (1991) - **SOURCES OF JOB SATISFACTION FOR REGISTERED NURSES** (MSN. DISSERTATION) - THE UNIVERSITY OF TEXAS GRADUATE Sc..

68- JORDAN, JULIE KAY (1990) - **LOCUS OF CONTROL AND JOB SATISFACTION IN EMERGENCY DEPARTMENT REGISTERED NURSES** (MSN. DISSERTATION) - DUQUESNE UNIVERSITY SCHOOL OF NURSING .

69- MURPHY , PATRICIA HELEN (1988) - **THE RELATIONSHIP BETWEEN FIELD DEPENDENCE / INDEPENDENCE , LEARNING STYLES , AND LOCUS OF CONTROL AMONG REGISTERED NURSES** (EDD DISSERTATION) - BOSTON UNIVERSITY .

70- SCOTT, JULIE (1992) – **THE RELATIONSHIP BETWEEN EDUCATION , SELF-CONCEPT, AND JOB SATISFACTION OF COMMUNITY HEALTH NURSES IN A HOME CARE SETTING** (MSN. DISSERTATION) - SOUTHERN CONNECTICUT STATE UNIVERSITY .

71- STROUD , SALLY DAWLEY (1987) – **THE RELATIONSHIP OF LOCUS-OF-CONTROL , POWERLESSNESS , AND JOB SATISFACTION AS PERCEIVED BY NURSING FACULTY** (EDD. DISSERTATION) - AUBURN UNIVERSITY.

72- VENTRESCA , ASSUNTA (1994) – **JOB SATISFACTION : GOAL ATTAINMENT OF COMMUNITY HEALTH NURSES** (MS. DISSERTATION) - D'YOUVILLE COLLEGE .

73- WELLS , GAIL TRUMPS (1987) - **LOCUS OF CONTROL AND ORGANIZATIONAL STRUCTURE : INFLUENCE OF THESE VARIABLES UPON NURSE MANGER JOB SATISFACTION** (MS. DISSERTATION) - TEXAS WOMAN'S UNIVERSITY .

74- WININGER , JANE (1992) - **NURSES' BURNOUT AND WORK LOCUS OF CONTROL : A DESCRIPTIVE CORRELATION STUDY** (MSN DISSERTATION) - BELLARMINE COLLEGE .

75- WIRSING , EVELYN CECILE (1992) - **THE RELATIONSHIP BETWEEN LOCUS OF CONTROL , POWERLESSNESS , AND JOB SATISFACTION AMONG REGISTERED NURSES** (MSN. DISSERTATION) - GRAND VALLEY STATE UNIVERSITY .

الملاحق

ـ الجداول .

ـ أدوات الدراسة :

- (مقياس الرضا الوظيفي متعدد الجوانب) .
- (مقياس روتر لمصدر الضبط الداخلي / الخارجي) .

ـ خطابات تطبيق أدوات الدراسة .

ملحق رقم [١]

جداول الدراسة

جدول (١) الفروق بين مجموعتي السّن الأصغر والسّن الأكبر للعينة الكلية ومختلف فئاتها الفرعية

المتغير	الفئة	ذوي ثلاثين عاماً فأصغر				أكبر من ثلاثين عاماً				قيمة ت	مستوى الدلالة	لصالح
		ن	٪	المتوسط	الانحراف المعياري	ن	٪	المتوسط	الانحراف المعياري			
الرضا الوظيفي العام	كامل العينة	١٣٨	٪ ٥٧	– ٧٤,٣١	٨٩,٦٠	١٠٥	٪ ٤٣	– ٩٢,٠٥	٨٦,٤٣	١,٥٥	غير دال	–
	ذوي الرضا الداخلي	٩٥	٪ ٥٥	– ٩٢,٣٥	٩٢,٥٥	٧٩	٪ ٤٥	– ٨٨,٤٨	٧٢,٠٧	٠,٣٠	غير دال	–
	ذوي الرضا الخارجي	٣٩	٪ ٦٥	– ٣٨,٨٢	٧٠,١٩	٢١	٪ ٣٥	– ١١٥,١	١٢٧,٩	٢,٩٩	٠,٠٠٥	٣٠ فأصغر
	ذوي الرضا الموزع	٤	٪ ٤٤	٨,٠٠	١١,٣٢	٥	٪ ٥٦	– ١٥,٦٠	٧٨,٢٤	١,٤٩	غير دال	–
	ذوي الوجهة الداخلية	٩٠	٪ ٥٤	– ٦٥,٠٤	٨٧,٩٣	٧٨	٪ ٤٦	– ٨٢,٥٨	٧٧,٦٥	١,٣٦	غير دال	–
	ذوي الوجهة الخارجية	٢٩	٪ ٦٧	– ٨٧,١٠	٩١,٩٣	١٤	٪ ٣٣	– ١٤١,٦	١٣٠,٨	١,٥٨	غير دال	–
	ذوي الوجهة الموزعة	١٩	٪ ٥٩	– ٩٨,٦٨	٩١,٦٧	١٣	٪ ٤١	– ٩٥,٥٤	٣٦,٦٦	٠,١١	غير دال	–
درجة العزو	كامل العينة	١٣٨	٪ ٥٧	٩,٠٠	٣,٥٧	١٠٥	٪ ٤٣	٨,٠٥	٣,٦٣	٢,٠٦	٠,٠٥	٣٠ فأصغر
	ذوي الرضا الداخلي	٩٥	٪ ٥٥	٩,٠١	٣,٦٤	٧٩	٪ ٤٥	٧,٥٨	٣,٢٧	٢,٧	٠,٠١	٣٠ فأصغر
	ذوي الرضا الخارجي	٣٩	٪ ٦٥	٨,٦٢	٣,٢٣	٢١	٪ ٣٥	٩,٥٢	٤,٧٢	٠,٨٨	غير دال	–
	ذوي الرضا الموزع	٤	٪ ٤٤	١٢,٧٥	٣,٨٦	٥	٪ ٥٦	٩,٢٠	٢,٢٨	١,٧٣	غير دال	–
	ذوي الوجهة الداخلية	٩٠	٪ ٥٤	٦,٨٧	٢,١٨	٧٨	٪ ٤٦	٦,٣٩	٢,٣٩	١,٣٧	غير دال	–
	ذوي الوجهة الخارجية	٢٩	٪ ٦٧	١٤,١٠	١,٢٦	١٤	٪ ٣٣	١٤,٣٦	١,٣٤	٠,٦١	غير دال	–
	ذوي الوجهة الموزعة	١٩	٪ ٥٩	١١,٣٧	٠,٥٠	١٣	٪ ٤١	١١,٢٣	٠,٤٤	٠,٨١	غير دال	–

جدول (٢) الفروق بين الجنسين لكامل العينة ومختلف الفئات الفرعية

المتغير	الفئة	الذكور				الإناث				قيمة ت	مستوى الدلالة	لصالح
		ن	٪	المتوسط	الانحراف المعياري	ن	٪	المتوسط	الانحراف المعياري			
الرضا الوظيفي العام	كامل العينة	٨٨	٣٦ ٪	– ٧٣,٧٢	٧٩,١٠	١٥٥	٦٤ ٪	– ٨٦,٦٧	٩٣,٣٥	١,١٠	غير دال	–
	ذوي الرضا الداخلي	٧٠	٤٠ ٪	– ٧٧,٨٧	٧٣,٧٩	١٠٤	٦٠ ٪	– ٩٩,١٥	٨٩,٠٣	١,٦٥	غير دال	–
	ذوي الرضا الخارجي	١٥	٢٥ ٪	– ٦١,٢٠	١٠٣,٢	٤٥	٧٥ ٪	– ٦٦,٩٦	١٠٠,٥	٠,١٩	غير دال	–
	ذوي الرضا الموزع	٣	٣٣ ٪	– ٣٩,٣٣	٧٨,٧٥	٦	٦٧ ٪	– ١٨,٠٠	٦٢,٣٧	٠,٤٥	غير دال	–
	ذوي الوجهة الداخلية	٦٢	٣٧ ٪	– ٦٧,١١	٧٦,٣٠	١٠٦	٦٣ ٪	– ٧٦,٧٤	٨٧,٦٥	٠,٧٢	غير دال	–
	ذوي الوجهة الخارجية	١٢	٢٨ ٪	– ٩٠,٧٥	١٠٤,٨	٣١	٧٢ ٪	– ١١٠,٣	١١٠,٠	٠,٥٣	غير دال	–
	ذوي الوجهة الموزعة	١٤	٤٤ ٪	– ٨٨,٣٦	٦٧,٥٠	١٨	٥٦ ٪	– ١٠٤,٤	٩٠,٣٢	٠,٥٦	غير دال	–
درجة العزو	كامل العينة	٨٨	٣٦ ٪	٨,٦٥	٣,٤١	١٥٥	٦٤ ٪	٨,٥٦	٣,٧٤	٠,١٨	غير دال	–
	ذوي الرضا الداخلي	٧٠	٤٠ ٪	٨,٦٦	٣,٥٥	١٠٤	٦٠ ٪	٨,١٦	٣,٥٣	٠,٩٠	غير دال	–
	ذوي الرضا الخارجي	١٥	٢٥ ٪	٨,٣٣	٢,٩٤	٤٥	٧٥ ٪	٩,١٣	٤,٠٥	٠,٧٠	غير دال	–
	ذوي الرضا الموزع	٣	٣٣ ٪	١٠,٠٠	٢,٦٥	٦	٦٧ ٪	١١,١٧	٣,٩٢	٠,٤٦	غير دال	–
	ذوي الوجهة الداخلية	٦٢	٣٧ ٪	٦,٩٧	٢,٣٩	١٠٦	٦٣ ٪	٦,٤٥	٢,٢١	١,٤١	غير دال	–
	ذوي الوجهة الخارجية	١٢	٢٨ ٪	١٤,١٧	١,١٩	٣١	٧٢ ٪	١٤,١٩	١,٣٣	٠,٠٦	غير دال	–
	ذوي الوجهة الموزعة	١٤	٤٤ ٪	١١,٣٦	٠,٥٠	١٨	٥٦ ٪	١١,٢٨	٠,٤٦	٠,٤٧	غير دال	–

جدول (٣) الفروق بين المتزوجين وغير المتزوجين لكامل العينة ومختلف الفئات الفرعية

المتغير	الفئة	المتزوجين				غير المتزوجين				قيمة ت	مستوى الدلالة	لصالح
		ن	٪	المتوسط	الانحراف المعياري	ن	٪	المتوسط	الانحراف المعياري			
الرضا الوظيفي العام	كامل العينة	١٤١	٪ ٥٨	– ٩١,٣٦	٨٩,٣٦	١٠٢	٪ ٤٢	– ٦٩,٠٠	٨٦,٠٥	١,٩٦	٠,٠٥	المتزوجين
	ذوي الرضا الداخلي	١٠٠	٪ ٥٧	– ٩٩,٢٥	٧٨,٣٥	٧٤	٪ ٤٣	– ٧٨,٨٩	٨٩,٥٦	١,٥٩	غير دال	–
	ذوي الرضا الخارجي	٣٤	٪ ٥٧	– ٧٩,٢٨	١١٦,٨	٢٦	٪ ٤٣	– ٤٧,٣٩	٧١,٦٨	١,٢٣	غير دال	–
	ذوي الرضا الموزع	٧	٪ ٧٨	– ٣٦,٨٦	٦٨,٦٦	٢	٪ ٢٢	١٦,٠٠	١١,٣١	١,٠٣	غير دال	–
	ذوي الوجهة الداخلية	٩٦	٪ ٥٧	– ٨٠,٧١	٨٠,٠٨	٧٢	٪ ٤٣	– ٦٣,١٥	٨٧,٤٩	١,٣٥	غير دال	–
	ذوي الوجهة الخارجية	٢٣	٪ ٥٣	– ١٢٥	١١٨,٢	٢٠	٪ ٤٧	– ٨١,٧٠	٩١,٧٥	١,٣٣	غير دال	–
	ذوي الوجهة الموزعة	٢٢	٪ ٦٩	– ١٠٢,٧	٨٧,٨٠	١٠	٪ ٣١	– ٨٥,٧٠	٦٣,٣٢	٠,٥٥	غير دال	–
درجة العزو	كامل العينة	١٤١	٪ ٥٨	٨,٦٧	٣,٧٧	١٠٢	٪ ٤٢	٨,٤٩	٣,٤١	٠,٣٧	غير دال	–
	ذوي الرضا الداخلي	١٠٠	٪ ٥٧	٨,٢٨	٣,٥٧	٧٤	٪ ٤٣	٨,٤٧	٣,٥٢	٠,٣٥	غير دال	–
	ذوي الرضا الخارجي	٣٤	٪ ٥٧	٩,٣٨	٤,٢٠	٢٦	٪ ٤٣	٨,٣٥	٣,١٩	١,٠٥	غير دال	–
	ذوي الرضا الموزع	٧	٪ ٧٨	١٠,٧١	٣,٧٧	٢	٪ ٢٢	١١,٠٠	٢,٨٣	٠,١٠	غير دال	–
	ذوي الوجهة الداخلية	٩٦	٪ ٥٧	٦,٥٨	٢,٣١	٧٢	٪ ٤٣	٦,٧٢	٢,٢٧	٠,٣٩	غير دال	–
	ذوي الوجهة الخارجية	٢٣	٪ ٥٣	١٤,٧٨	١,٣٨	٢٠	٪ ٤٧	١٣,٥٠	٠,٦٩	٣,٧٦	٠,٠٠١	المتزوجين
	ذوي الوجهة الموزعة	٢٢	٪ ٦٩	١١,٣٦	٠,٤٩	١٠	٪ ٣١	١١,٢٠	٠,٤٢	٠,٩١	غير دال	–

جدول (٤) الفروق بين المؤهل للممرضين لكامل العينة ومختلف الفئات الفرعية

المتغير	الفئة	الثانوي التمريضي و مايعادله				فوق الثانوي التمريضي				قيمة ت	مستوى الدلالة	لصالح
		ن	٪	المتوسط	الانحراف المعياري	ن	٪	المتوسط	الانحراف المعياري			
الرضا الوظيفي العام	كامل العينة	٦٦	٪ ٥٩	٥٧,١٧ –	٩٠,٥٥	٤٦	٪ ٤١	٦٨,٨٠ –	٩٠,٥٥	٠,٦٨	غير دال	–
	ذوي الرضا الداخلي	٤٤	٪ ٦٢	٦٢,٨٢ –	٩٤,٢٤	٢٧	٪ ٣٨	٨٤,٥٩ –	٨٠,٣١	١,٠٠	غير دال	–
	ذوي الرضا الخارجي	٢٢	٪ ٥٦	٤٥,٨٦ –	٨٣,٦٣	١٧	٪ ٤٤	٥٢,٠٦ –	١٠٠,٧	٠,٢١	غير دال	–
	ذوي الرضا الموزع	صفر	–	–	–	٢	٪ ١٠٠	٢,٠٠	٢,٨٣	–	–	–
	ذوي الوجهة الداخلية	٥٠	٪ ٦١	٤٦,٠٤ –	٨٩,١٥	٣٢	٪ ٣٩	٥٧,٠٣ –	٧٦,١٧	٠,٥٨	غير دال	–
	ذوي الوجهة الخارجية	٩	٪ ٤٣	٧٨,٠٠ –	٨٨,٣٢	١٢	٪ ٥٧	٧٧,٨٣ –	٩٥,٣٠	٠,٠٠	غير دال	–
	ذوي الوجهة الموزعة	٧	٪ ٧٨	١٠٩,٩ –	٩٢,٧٨	٢	٪ ٢٢	٢٠٣ –	١٧٤	١,٠٧	غير دال	–
درجة العزو	كامل العينة	٦٦	٪ ٥٩	٨,٣٣	٣,٢٦	٤٦	٪ ٤١	٩,٣٠	٣,٩٠	١,٤٣	غير دال	–
	ذوي الرضا الداخلي	٤٤	٪ ٦٢	٨,٣٢	٣,٠٧	٢٧	٪ ٣٨	٩,٥٢	٣,٦٧	١,٤٨	غير دال	–
	ذوي الرضا الخارجي	٢٢	٪ ٥٦	٨,٣٦	٣,٦٧	١٧	٪ ٤٤	٨,٤٧	٣,٩٢	٠,٠٩	غير دال	–
	ذوي الرضا الموزع	صفر	–	–	–	٢	٪ ١٠٠	١٣,٥٠	٦,٣٦	–	–	–
	ذوي الوجهة الداخلية	٥٠	٪ ٦١	٦,٩٤	٢,٣٢	٣٢	٪ ٣٩	٧,١٦	٢,٢٥	٠,٤٢	غير دال	–
	ذوي الوجهة الخارجية	٩	٪ ٤٣	١٣,٥٦	١,٠١	١٢	٪ ٥٧	١٤,٦٧	١,٥٦	١,٨٦	غير دال	–
	ذوي الوجهة الموزعة	٧	٪ ٧٨	١١,٥٧	٠,٥٤	٢	٪ ٢٢	١١,٥٠	٠,٧١	٠,١٦	غير دال	–

جدول (٥) الفروق بين ذوي الخبرة الأقل وذوي الخبرة الأكبر لكامل العينة ومختلف الفئات الفرعية

المتغير	الفئة	خمس سنوات فأقل				أكثر من خمس سنوات				قيمة ت	مستوى الدلالة	لصالح
		ن	٪	المتوسط	الانحراف المعياري	ن	٪	المتوسط	الانحراف المعياري			
الرضا الوظيفي العام	كامل العينة	١١٤	٪ ٤٧	٨٠,٨٤ –	٨٨,٨٧	١٢٩	٪ ٥٣	٨٢,٩٨ –	٨٨,٥١	٠,١٩	غير دال	–
	ذوي الرضا الداخلي	٨٤	٪ ٤٨	٩٦,٠٠ –	٨٩,٠٦	٩٠	٪ ٥٢	٨٥,٥٤ –	٧٨,٤٦	٠,٨٢	غير دال	–
	ذوي الرضا الخارجي	٢٨	٪ ٤٧	٤١,٤٣ –	٧٦,٢٥	٣٢	٪ ٥٣	٨٦,٥٩ –	١١٤,٥	١,٧٧	غير دال	–
	ذوي الرضا الموزع	٢	٪ ٢٢	٤,٠٠	٥,٦٧	٧	٪ ٧٨	٣٣,٤٣ –	٧١,٣٦	٠,٧١	غير دال	–
	ذوي الوجهة الداخلية	٧٦	٪ ٤٥	٦٩,١١ –	٨٩,٩٠	٩٢	٪ ٥٥	٧٦,٥٥ –	٧٨,٢٣	٠,٥٧	غير دال	–
	ذوي الوجهة الخارجية	٢٣	٪ ٥٣	١٠٨,٨ –	٩٠,٦٧	٢٠	٪ ٤٧	١٠٠,٥ –	١٢٦,٧	٠,٢٦	غير دال	–
	ذوي الوجهة الموزعة	١٥	٪ ٤٧	٩٧,٤٠ –	٧١,٩٤	١٧	٪ ٥٣	٩٧,٤١ –	٨٩,٢٧	٠,٠٠	غير دال	–
درجة العزو	كامل العينة	١١٤	٪ ٤٧	٨,٨٠	٣,٦٢	١٢٩	٪ ٥٣	٨,٤١	٣,٦٢	٠,٨٣	غير دال	–
	ذوي الرضا الداخلي	٨٤	٪ ٤٨	٨,٨٦	٣,٧٤	٩٠	٪ ٥٢	٧,٩٠	٣,٢٩	٠,٨٠	غير دال	–
	ذوي الرضا الخارجي	٢٨	٪ ٤٧	٨,٥٤	٣,٣٨	٣٢	٪ ٥٣	٩,٢٨	٤,١٥	٠,٧٦	غير دال	–
	ذوي الرضا الموزع	٢	٪ ٢٢	١٠,٠٠	١,٤١	٧	٪ ٧٨	١١,٠٠	٣,٨٧	٠,٣٤	غير دال	–
	ذوي الوجهة الداخلية	٧٦	٪ ٤٥	٦,٧٠	٢,٢٥	٩٢	٪ ٥٥	٦,٦٠	٢,٣٣	٠,٢٨	غير دال	–
	ذوي الوجهة الخارجية	٢٣	٪ ٥٣	١٤,٠٤	١,٠٧	٢٠	٪ ٤٧	١٤,٣٥	١,٥٠	٠,٧٨	غير دال	–
	ذوي الوجهة الموزعة	١٥	٪ ٤٧	١١,٤٠	٠,٥١	١٧	٪ ٥٣	١١,٢٤	٠,٤٤	٠,٩٩	غير دال	–

جدول (٦) الفروق بين مجموعتي مدينتي مكة المكرمة وجدة لكامل العينة ومختلف الفئات الفرعية

المتغير	الفئة	مكة المكرمة				جدة				قيمة ت	مستوى الدلالة	لصالح
		ن	٪	المتوسط	الانحراف المعياري	ن	٪	المتوسط	الانحراف المعياري			
الرضا الوظيفي العام	كامل العينة	٨٩	٪ ٣٧	– ٦٤,٣٧	٧٥,٦٦	١٥٤	٪ ٦٣	– ٩٢,١٥	٩٣,٨٧	٢,٣٨	٠,٠٥	مجموعة مكة
	ذوي الرضا الداخلي	٦٣	٪ ٣٦	– ٧٧,٣٣	٨٠,٨٢	١١١	٪ ٦٤	– ٩٨,١٢	٨٤,٦٧	١,٥٨	غير دال	–
	ذوي الرضا الخارجي	٢٣	٪ ٣٨	– ٣٢,٦٥	٤٧,١٠	٣٧	٪ ٦٢	– ٨٥,٩٦	١١٨,٤	٢,٠٥	٠,٠٥	مجموعة مكة
	ذوي الرضا الموزع	٣	٪ ٣٣	– ٣٥,٣٣	٨٢,٨٦	٦	٪ ٦٧	– ٢٠,٠٠	٦٠,٩٣	٠,٣٢	غير دال	–
	ذوي الوجهة الداخلية	٦٦	٪ ٣٩	– ٥٣,٨٠	٦٩,٦٢	١٠٢	٪ ٦١	– ٨٥,٧٣	٨٩,٥٢	٢,٤٦	٠,٠٥	مجموعة مكة
	ذوي الوجهة الخارجية	١٣	٪ ٣٠	– ٦٧,٨٥	٧٠,٧٣	٣٠	٪ ٧٠	– ١٢٠,٩	١١٧,٧	١,٥٠	غير دال	–
	ذوي الوجهة الموزعة	١٠	٪ ٣١	– ١٢٩,٦	٩٣,٤٦	٢٢	٪ ٦٩	– ٨٢,٧٧	٧١,١٣	١,٥٦	غير دال	–
درجة العزو	كامل العينة	٨٩	٪ ٣٧	٨,٦١	٣,٣٨	١٥٤	٪ ٦٣	٨,٥٨	٣,٧٦	٠,٠٥	غير دال	–
	ذوي الرضا الداخلي	٦٣	٪ ٣٦	٨,٧٣	٣,١٨	١١١	٪ ٦٤	٨,١٥	٣,٧٢	١,٠٣	غير دال	–
	ذوي الرضا الخارجي	٢٣	٪ ٣٨	٧,٧٠	٣,٣٦	٣٧	٪ ٦٢	٩,٧٠	٣,٨٩	٢,٠٤	٠,٠٥	مجموعة جدة
	ذوي الرضا الموزع	٣	٪ ٣٣	١٣,٠٠	٥,٠٠	٦	٪ ٦٧	٩,٦٧	٢,٠٧	١,٤٨	غير دال	–
	ذوي الوجهة الداخلية	٦٦	٪ ٣٩	٧,٠٨	٢,٢١	١٠٢	٪ ٦١	٦,٣٦	٢,٣٠	١,٩٩	٠,٠٥	مجموعة مكة
	ذوي الوجهة الخارجية	١٣	٪ ٣٠	١٤,٣٨	١,٥٦	٣٠	٪ ٧٠	١٤,١٠	١,١٦	٠,٦٧	غير دال	–
	ذوي الوجهة الموزعة	١٠	٪ ٣١	١١,٢٠	٠,٤٢	٢٢	٪ ٦٩	١١,٣٦	٠,٤٩	١,٥٦	غير دال	–

جدول (٧) الفروق بين التنفيذيين والإداريين لكامل العينة ومختلف الفئات الأخرى

المتغير	الفئة	تنفيذيين				إداريين				قيمة ت	مستوى الدلالة	لصالح
		ن	٪	المتوسط	الانحراف المعياري	ن	٪	المتوسط	الانحراف المعياري			
الرضا الوظيفي العام	كامل العينة	١٩٧	٪ ٨١	٨٣,٩٧ –	٨٩,١٢	٤٦	٪ ١٩	٧٣,٤٤ –	٨٦,٢٣	٠,٧٣	غير دال	–
	ذوي الرضا الداخلي	١٤٢	٪ ٨٢	٩٢,٢٣ –	٨٤,٨٠	٣٢	٪ ١٨	٨٣,٣٤ –	٧٩,٢٩	٠,٥٤	غير دال	–
	ذوي الرضا الخارجي	٤٧	٪ ٧٨	٦٨,٢٦ –	١٠٠,٧	١٣	٪ ٢٢	٥٥,٦٢ –	١٠٢,١	٠,٤٠	غير دال	–
	ذوي الرضا الموزع	٨	٪ ٨٩	٢٩,٧٥ –	٦٦,٧٧	١	٪ ١١	١٢,٠٠	٠,٠٠	٠,٥٩	غير دال	–
	ذوي الوجهة الداخلية	١٣٢	٪ ٧٩	٧٢,٦١ –	٨٤,٦٦	٣٦	٪ ٢١	٧٥,٢٨ –	٨٠,٤٢	٠,١٧	غير دال	–
	ذوي الوجهة الخارجية	٣٩	٪ ٩١	١١٦,١ –	١٠٦,٨	٤	٪ ٩	٤,٧٥	١٢,٤٢	٢,٢٤	٠,٠٥	الإداريين
	ذوي الوجهة الموزعة	٢٦	٪ ٨١	٩٣,٤٦ –	٧٠,٦٢	٦	٪ ١٩	١١٤,٥ –	١٢٠,٩	٠,٥٧	غير دال	–
درجة العزو	كامل العينة	١٩٧	٪ ٨١	٨,٨٧	٣,٦٥	٤٦	٪ ١٩	٧,٤٦	٣,٣٠	٢,٣٩	٠,٠٥	التنفيذين
	ذوي الرضا الداخلي	١٤٢	٪ ٨٢	٨,٦٣	٣,٦٢	٣٢	٪ ١٨	٧,١٦	٢,٨٩	٢,١٦	٠,٠٥	التنفيذين
	ذوي الرضا الخارجي	٤٧	٪ ٧٨	٩,٢٦	٣,٧١	١٣	٪ ٢٢	٧,٧٧	٤,٠٥	١,٢٥	غير دال	–
	ذوي الرضا الموزع	٨	٪ ٨٩	١٠,٥٠	٣,٥٦	١	٪ ١١	١٣,٠٠	٠,٠٠	٠,٦٦	غير دال	–
	ذوي الوجهة الداخلية	١٣٢	٪ ٧٩	٦,٨٠	٢,٣١	٣٦	٪ ٢١	٦,٠٨	٢,١٢	١,٦٧	غير دال	–
	ذوي الوجهة الخارجية	٣٩	٪ ٩١	١٤,٢١	١,٣٢	٤	٪ ٩	١٤,٠٠	٠,٨٢	٠,٣٠	غير دال	–
	ذوي الوجهة الموزعة	٢٦	٪ ٨١	١١,٣١	٠,٤٧	٦	٪ ١٩	١١,٣٣	٠,٥٢	٠,١٢	غير دال	–

ملحق رقم [٢]

أدوات الدراسة :

١- استمارة البيانات العامة .

٢- مقياس الرضا الوظيفي متعدد الجوانب .

٣- مقياس روتر لمصدر الضبط الداخلي / الخارجي

بسم الله الرحمن الرحيم

البيانات العامة

- الإسم : (اختياري) (....)

- العمر : ( )

- الجنس : ذكر ( ) أنثى ( )

- الحالة الاجتماعية : متزوج / متزوجة ( ) غير متزوج / غير متزوجة ( )

- المؤهل : (....)

الدورات :
1-
2-
3-
4-
5-

- سنوات الخبرة : خمس سنوات فأقل ( ) أكثر من خمس سنوات ( )

- عنوان العمل : (....)

طبيعة العمل : إداري ( ) تنفيذي ( )

المملكة العربية السعودية
وزارة التعليم العالي
جامعة أم القرى
قسم علم النفس

KINGDOM Of SAUDI ARABIA
Ministry Of High Education
Umm AL Qura University
Psychology Dept.

مقياس الرضا الوظيفي متعدد الجوانب
Job Satisfaction Multiple Sides Scale

أعدّه وقننه على البيئة السعودية

أ.د. سعيد بن علي بن مانع

أستاذ الإرشاد النفسي بقسم علم النفس للدراسات العليا

كلية التربية – جامعة أم القرى

١٤١٧هـ – ١٩٩٧م

بسم الله الرحمن الرحيم

أخي الطبيب الفاضل / أختي الطبيبة الفاضلة ؛ آمل تفضلكم بملاحظة التعليمات التالية قبل الشروع في الإجابة على مفردات هذا الاستقصاء :

١ – فضلاً لاتترك أي عبارة دون إجابة .

٢ – آمل إغلاق المظروف بعد الإجابة على هذا الاستقصاء .

٣ – أنه لاتوجد إجابات صحيحة أو خاطئة في هذا الاستقصاء ؛ فالإجابة تعبيرٌ صادق عن وجهة نظرك التي نحترمها .

٤ – يتضمن هذا الاستقصاء جانبين إثنين ؛ الجانب الأيمن يقيس درجة أهمية توفر بعض الأمور في بيئة العمل (المأمول لديك) ، والجانب الأيسر يقيس درجة الرضا الوظيفي الناجم عن توفر هذه الأمور في بيئة العمل (أي الواقع المعايش) . والمطلوب تفضلك بما يأتي :

أولاً : إبدأ بقراءة العبارة في الجانب الأيمن ثم ضع علامة (✔) تحت درجة الأهمية التي تراها مناسبة لك .

ثانياً : إقرأ بعد ذلك نفس العبارة في الجانب الأيسر ثم ضع علامة (✔) تحت درجة الرضا التي تعبِّر عن رضاك الحقيقي في بيئة العمل ، وفقاً للمثال التالي :

	كم هو مهم بالنسبة لك أن يتوفر في عملك مايلي	مهم جداً	مهم	مهم إلى حدٍ ما	غير مهم إلى حدٍ ما	غير مهم	غير مهم على الإطلاق		ما مقدار رضاك عن توفر مايلي في عملك	مرضي جداً	مرضي	مرضي إلى حدٍ ما	غير مرضي إلى حدٍ ما	غير مرضي	غير مرضي على الإطلاق
١	أن تشارك في إعداد جدول عملك في المستشفى .		✔					١	مشاركتك في إعداد جدول عملك بالمستشفى .				✔		
٢								٢							

	كم هو مهم بالنسبة لك أن يتوفر في عملك مايلي	مهم جداً	مهم	مهم إلى حدٍ ما	غير مهم إلى حدٍ ما	غير مهم	غير مهم على الإطلاق
١	رد الفضل إليك عندما تقوم بعملٍ جيد .						
٢	مبنىً ملائم .						
٣	الإعلان للآخرين عن مسهماتك حتى تأخذ حقك من التقدير والاحترام .						
٤	قرب العمل من سكنك .						
٥	التشجيع من قبل رؤسائك عندما تقوم بعملٍ مميز .						
٦	توفر الخدمات ووسائل السلامة .						
٧	أن تنسب إليك الأفكار التي أبديتها في مجال عملك حتى لو لم تصل إلى حيز التنفيذ .						
٨	كفاية النظافة .						
٩	عدم حرمانك من الفرص المتاحة للظهور والشهرة من خلال ماتقوم به في عملك .						
١٠	كفاية الإضاءة والتكييف .						
١١	وجود أصدقاء مخلصين .						

	ما مقدار رضاك عن توفر مايلي في عملك	مرضي جداً	مرضي	مرضي إلى حدٍ ما	غير مرضي إلى حدٍ ما	غير مرضي	غير مرضي على الإطلاق
١	رد الفضل إليك عندما تقوم بعملٍ جيد .						
٢	مبنىً ملائم .						
٣	الإعلان للآخرين عن مسهماتك حتى تأخذ حقك من التقدير والاحترام .						
٤	قرب العمل من سكنك .						
٥	التشجيع من قبل رؤسائك عندما تقوم بعملٍ مميز .						
٦	توفر الخدمات ووسائل السلامة .						
٧	نسب الأفكار إليك التي أبديتها حتى لو لم تصل إلى حيز التنفيذ .						
٨	كفاية النظافة .						
٩	عدم حرمانك من الفرص المتاحة للظهور والشهرة من خلال ماتقوم به في عملك .						
١٠	كفاية الإضاءة والتكييف .						
١١	وجود أصدقاء مخلصين .						

	كم هو مهم بالنسبة لك أن يتوفر في عملك مايلي	مهم جداً	مهم	مهم إلى حدٍ ما	غير مهم إلى حدٍ ما	غير مهم	غير مهم على الإطلاق
١٢	وجود لوائح وأنظمة واضحة ومفصلة للعمل لاتتيح فرصاً للتأويلات الشخصية .						
١٣	العمل على شكل فريق .						
١٤	لوائح عمل متسقة ومراعية للوائح والأنظمة الأخرى ذات العلاقة .						
١٥	من يتقبل أفكارك .						
١٦	التزام الجميع في العمل بما جاء في اللوائح .						
١٧	من يتقبل قيادتك .						
١٨	لوائح تكون لصالح العاملين وتحقيق رفاهيتهم .						
١٩	من تشكو إليه همومك وطموحاتك واهتماماتك .						
٢٠	لوائح تكون لصالح العمل ولتحقيق أهدافه .						
٢١	أن تشعر بأنك عرفت مختلف جوانب عملك .						
٢٢	وسائل إتصالات مناسبة وكافية (هاتف ، بريد ، فاكس ، تلكس ، ... إلخ) .						

	ما مقدار رضاك عن توفر مايلي في عملك	مرضي جداً	مرضي	مرضي إلى حدٍ ما	غير مرضي إلى حدٍ ما	غير مرضي	غير مرضي على الإطلاق
١٢	وجود لوائح وأنظمة واضحة ومفصلة للعمل لا تتيح فرصاً للتأويلات الشخصية .						
١٣	العمل على شكل فريق .						
١٤	لوائح عمل متسقة ومراعية للوائح والأنظمة الأخرى ذات العلاقة .						
١٥	من يتقبل أفكارك .						
١٦	التزام الجميع في العمل بما جاء في اللوائح .						
١٧	من يتقبل قيادتك .						
١٨	لوائح تكون لصالح العاملين وتحقيق رفاهيتهم .						
١٩	من تشكو إليه همومك وطموحاتك واهتماماتك .						
٢٠	لوائح تكون لصالح العمل ولتحقيق أهدافه .						
٢١	إحاطتك بمختلف جوانب عملك .						
٢٢	وسائل إتصالات مناسبة وكافية (هاتف ، بريد ، فاكس ، تلكس ، ... إلخ) .						

م	كم هو مهم بالنسبة لك أن يتوفر في عملك مايلي	مهم جداً	مهم	مهم إلى حدٍ ما	غير مهم إلى حدٍ ما	غير مهم	غير مهم على الإطلاق
٢٣	الشعور بالارتياح عندما تقوم بإنهاء المهمة .						
٢٤	مصادر كافية للمعلومات المطلوبة (أرشيف ، مكتبة ، ... إلخ) .						
٢٥	ألا يكون العمل محبطاً لك ؛ بحيث يكون فوق طاقتك						
٢٦	عدد كافٍ من التجهيزات المادية .						
٢٧	اكتشاف جميع مواهبك وقدراتك .						
٢٨	عدد كافٍ من الكفاءات البشرية للمساعدة في تأدية عملك .						
٢٩	مجالاً لإظهار المواهب والقدرات .						
٣٠	الاطلاع على مختلف المستجدات .						
٣١	إمكانية مساعدة الناس على اكتشاف مالديهم من إمكانيات وقدرات .						
٣٢	فرصة لتعرف الآخرين عليك .						
٣٣	التعرف على مشاكل الناس ؛ للبحث عن حلولٍ لها .						

م	ما مقدار رضاك عن توفر مايلي في عملك	مرضي جداً	مرضي	مرضي إلى حدٍ ما	غير مرضي إلى حدٍ ما	غير مرضي	غير مرضي على الإطلاق
٢٣	الارتياح عندما تقوم بإنهاء المهمة .						
٢٤	مصادر كافية للمعلومات المطلوبة (أرشيف ، مكتبة ، ... إلخ) .						
٢٥	خلو عملك من الاحباطات .						
٢٦	عدد كافٍ من التجهيزات المادية .						
٢٧	اكتشاف جميع مواهبك وقدراتك .						
٢٨	عدد كافٍ من الكفاءات البشرية للمساعدة في تأدية عملك .						
٢٩	مجالاً لإظهار مهاراتك والقدرات .						
٣٠	الاطلاع على مختلف المستجدات .						
٣١	مساعدة الناس على اكتشاف مالديهم من إمكانيات وقدرات .						
٣٢	فرصة لتعرف الآخرين عليك .						
٣٣	التعرف على مشاكل الناس ؛ للبحث عن حلولٍ لها .						

م	كم هو مهم بالنسبة لك أن يتوفر في عملك مايلي	مهم جداً	مهم	مهم إلى حدٍ ما	غير مهم إلى حدٍ ما	غير مهم	غير مهم على الإطلاق
٣٤	فرصة لتكوين أصدقاء .						
٣٥	مجالاً للمساعدات المادية التي يمكن أن تقوم بها .						
٣٦	أن تكون فيه قيادياً .						
٣٧	فرص لتثقيف وتوعية الآخرين .						
٣٨	أن يسهم بدرجة واضحة في تقدم المجتمع ؛ مما يرفع من مكانتك الاجتماعية .						
٣٩	فرص لخدمة المجتمع خلال الاهتمام بالقضايا العامة .						
٤٠	سمعة طيبة تنعكس على سمعتك أنت .						
٤١	أن تقول ماتفكر فيه .						
٤٢	أن يكون فيه سفر وترحال .						
٤٣	التعبير عن أحاسيسك ومشاعرك .						
٤٤	الأمن على الحياة .						
٤٥	عدم التكلف والتصنع .						
٤٦	السهولة .						

م	ما مقدار رضاك عن توفر مايلي في عملك	مرضي جداً	مرضي	مرضي إلى حدٍ ما	غير مرضي إلى حدٍ ما	غير مرضي	غير مرضي على الإطلاق
٣٤	فرصة لتكوين أصدقاء .						
٣٥	مجالاً للمساعدات المادية التي يمكن أن تقوم بها .						
٣٦	كونك قيادي في عملك .						
٣٧	فرص لتثقيف وتوعية الآخرين .						
٣٨	الاسهام بدرجة واضحة في تقدم المجتمع ؛ مما يرفع من مكانتك الاجتماعية .						
٣٩	فرص لخدمة المجتمع .						
٤٠	سمعة طيبة تنعكس على سمعتك أنت .						
٤١	أن تقول ماتفكر فيه .						
٤٢	أن يكون فيه سفر وترحال .						
٤٣	التعبير عن أحاسيسك ومشاعرك .						
٤٤	الأمن على الحياة .						
٤٥	عدم تكلفك وتصنعك .						
٤٦	سهولته .						

	كم هو مهم بالنسبة لك أن يتوفر في عملك مايلي	مهم جداً	مهم	مهم إلى حدٍ ما	غير مهم إلى حدٍ ما	غير مهم	غير مهم على الإطلاق
٤٧	إظهار احترامك للآخرين وتقديرهم .						
٤٨	عدد مناسب من ساعات العمل .						
٤٩	إمكانية إدراة وتوجيه الآخرين .						
٥٠	بداية ونهاية يومية ثابتة ومناسبة .						
٥١	مبادئ عامة أخلاقية تحكم سير العمل .						
٥٢	بدل انتدابات وخارج دوام .						
٥٣	عدم تعارض سلوك الناس مع مبادئ الأخلاق .						
٥٤	إمكانية السكن أو المساعدة على توفيره .						
٥٥	عدم وجود غش أو وساطة .						
٥٦	نظام للتقاعد مناسب .						
٥٧	الالتزام بتحقيق أهداف العمل العامة والخاصة .						
٥٨	رواتب مناسبة .						
٥٩	إعانتك على أداء واجباتك الدينية .						
٦٠	فرص للترقية .						

	ما مقدار رضاك عن توفر مايلي في عملك	مرضي جداً	مرضي	مرضي إلى حدٍ ما	غير مرضي إلى حدٍ ما	غير مرضي	غير مرضي على الإطلاق
٤٧	إظهار احترامك للآخرين وتقديرهم .						
٤٨	عدد مناسب من ساعات العمل .						
٤٩	إمكانية إدراة وتوجيه الآخرين .						
٥٠	بداية ونهاية يومية ثابتة ومناسبة .						
٥١	مبادئ عامة أخلاقية تحكم سير العمل .						
٥٢	بدل انتدابات وخارج دوام .						
٥٣	عدم تعارض سلوك الناس مع مبادئ الأخلاق .						
٥٤	إمكانية السكن أو المساعدة على توفيره .						
٥٥	عدم وجود غش أو وساطة .						
٥٦	نظام للتقاعد مناسب .						
٥٧	الالتزام بتحقيق أهداف العمل العامة والخاصة .						
٥٨	رواتب مناسبة .						
٥٩	الإعانة على أداء واجباتك الدينية .						
٦٠	فرص للترقية .						

م	كم هو مهم بالنسبة لك أن يتوفر في عملك مايلي	مهم جداً	مهم	مهم إلى حدٍ ما	غير مهم إلى حدٍ ما	غير مهم	غير مهم على الإطلاق	م	ما مقدار رضاك عن توفر مايلي في عملك	مرضي جداً	مرضي	مرضي إلى حدٍ ما	غير مرضي إلى حدٍ ما	غير مرضي	غير مرضي على الإطلاق
٦١	التشجيع على طرق جديدة للعمل .							٦١	التشجيع على طرق جديدة للعمل .						
٦٢	مرؤوس غير مستغل لجهود الآخرين .							٦٢	مرؤوس غير مستغل لجهود الآخرين .						
٦٣	جوانب ذات علاقة بظروف الحياة المتغيرة .							٦٣	جوانب ذات علاقة بظروف الحياة المتغيرة .						
٦٤	مرؤوس يفهم ماتحاول أن تقوله له .							٦٤	مرؤوس يفهم ماتحاول أن تقوله له .						
٦٥	حلول جديدة بعيدة عن الروتين .							٦٥	حلول جديدة بعيدة عن الروتين .						
٦٦	مرؤوس يقدّر دورك كرئيس له .							٦٦	مرؤوس يقدّر دورك كرئيس له .						
٦٧	فرص كبيرة لاستخدام الخيال والمبادرات الشخصية .							٦٧	فرص كبيرة لاستخدام الخيال والمبادرات الشخصية .						
٦٨	مرؤوس كفء في تأدية عمله .							٦٨	مرؤوس كفء في تأدية عمله .						
٦٩	الكشف عن مواهب واستعدادات جديدة في نفسك لم تكن تعرفها من قبل .							٦٩	الكشف عن مواهب واستعدادات جديدة في نفسك لم تكن تعرفها من قبل .						
٧٠	مرؤوس متحمس لعمله .							٧٠	مرؤوس متحمس لعمله .						
٧١	عدم تلقيك تعليمات محددة في عملك .							٧١	عدم تلقيك تعليمات محددة في عملك .						
٧٢	زميل كفء في تأدية عمله .							٧٢	زميل كفء في تأدية عمله .						
٧٣	عدم التقيد بزمن معين للحضور إلى العمل .							٧٣	عدم التقيد بزمن معين للحضور إلى العمل .						

م	كم هو مهم بالنسبة لك أن يتوفر في عملك مايلي	مهم جداً	مهم	مهم إلى حد ما	غير مهم إلى حد ما	غير مهم	غير مهم على الإطلاق
٧٤	زميل متعاون في تأدية العمل المطلوب .						
٧٥	صلاحيات التبديل والتعديل حسب مقتضيات مصلحة العمل .						
٧٦	زميل تستطيع أن تثق به فتطلعه على أسرارك وهمومك .						
٧٧	مسؤوليتك المباشرة عما تقوم به من أعمال .						
٧٨	زميل محترم لآرائك وخصوصياتك .						
٧٩	مشاركتك في وضع الأهداف والوسائل والتنفيذ في مجال عملك .						
٨٠	زميل مخلص يعمل بجد وصدق وتعاون .						
٨١	عدم تعارض مصالحك في العمل مع مصالح الزملاء .						
٨٢	مدير تحكم تصرفاته الإدارية مصلحة العمل فقط .						
٨٣	البعد عن الصراعات بين الزملاء من أي نوع .						
٨٤	مدير يبدأ بنفسه في فعل ماهو مطلوب .						
٨٥	جو من الثقة المتبادلة بين زملاء العمل .						

م	ما مقدار رضاك عن توفر مايلي في عملك	مرضي جداً	مرضي	مرضي إلى حد ما	غير مرضي إلى حد ما	غير مرضي	غير مرضي على الإطلاق
٧٤	زميل متعاون في تأدية العمل المطلوب .						
٧٥	صلاحيات التبديل والتعديل حسب مقتضيات مصلحة العمل .						
٧٦	زميل تستطيع أن تثق به فتطلعه على أسرارك وهمومك .						
٧٧	مسؤوليتك المباشرة عما تقوم به من أعمال .						
٧٨	زميل محترم لآرائك وخصوصياتك .						
٧٩	مشاركتك في وضع الأهداف والوسائل والتنفيذ في مجال عملك .						
٨٠	زميل مخلص يعمل بجد وصدق وتعاون .						
٨١	عدم تعارض مصالحك في العمل مع مصالح الزملاء .						
٨٢	مدير تحكم تصرفاته الإدارية مصلحة العمل فقط .						
٨٣	عدم وجود صراعات من نوعٍ ما مع الزملاء .						
٨٤	مدير يبدأ بنفسه في فعل ماهو مطلوب .						
٨٥	جو من الثقة المتبادلة بين زملاء العمل .						

م	كم هو مهم بالنسبة لك أن يتوفر في عملك مايلي	مهم جداً	مهم	مهم إلى حدٍ ما	غير مهم إلى حدٍ ما	غير مهم	غير مهم على الإطلاق	م	ما مقدار رضاك عن توفر مايلي في عملك	مرضي جداً	مرضي	مرضي إلى حدٍ ما	غير مرضي إلى حدٍ ما	غير مرضي	غير مرضي على الإطلاق
٨٦	مدير يبلغ تعليماته لك بطريقة غير تسلطية .							٨٦	مدير يبلغ تعليماته لك بطريقة غير تسلطية .						
٨٧	خلو العمل من الغيبة والنميمة والوشاية بالآخرين أوتصيُّد أخطائهم .							٨٧	عـــدم تفشـــي الغيبة والنميمة والوشاية أوتصيُّد الأخطاء بينكم كزملاء .						
٨٨	مدير يقدم لك المساعدة بمختلف أشكالها وقت اللزوم							٨٨	مدير يقدم لك المساعدة بمختلف أشكالها وقت اللزوم						
٨٩	عدم تدخل الزملاء في أمورك الشخصية أو محاولة عزلهم لك اجتماعياً .							٨٩	عدم تدخل الزملاء في أمورك الشخصية أو محاولة عزلهم لك اجتماعياً .						
٩٠	مدير عادل غير متقلب .							٩٠	مدير عادل غير متقلب .						

مع فائق شكري وتقدير

الباحث

مقياس روتر لمصدر الضبط الداخلي والخارجي

Rotter's Internal - External Locus Of Control Scale

ترجمه إلى العربية وقام بتقنينه على البيئة السعودية

عبدا لرحمن بن محمد بن المختار بن سيديا

١٩٨٦م

بسم الله الرحمن الرحيم

أخي الطبيب الفاضل / أختي الطبيبة الفاضلة ؛ آمل تفضلكم بملاحظة التعليمات التالية قبل الشروع في الإجابة على مفردات هذا الاستقصاء :

١- **فضلاً لاتترك أي عبارة دون إجابة .**

٢- آمل إغلاق المظروف بعد الإجابة على هذا الاستقصاء .

٣- أنه لاتوجد إجابات صحيحة أو خاطئة في هذا الاستقصاء ؛ فالإجابة تعبيرٌ صادق عن وجهة نظرك التي نحترمها .

٤- فضلاً ابدأ إجابتك بقراءة العبارتين (أ) و (ب) لكل فقرة ثم ضع علامة (✔) بين القوسين امام العبارة التي براها تعبِّربصدقٍ أكثر عن رأيك ؛ وفقاً للمثال التالي :

رقم الفقرة	ورمز العبارة	العبارات
١	أ- ( )	مـــن يمـــارس مهنة الطب كثيراً ما يعاني من كثرة سلب الآخرين لأوقات راحته ؛ نتيجة لطبيعة العمل .
	ب- (✔)	مـــن يمـــارس مهنة الطب كثيراً ما يشعر بقيمٍ سامية تجاه تضحيته بأوقات راحته من أجل الآخرين .
٢	أ- ( )	
	ب- ( )	

رقم الفقرة	رمز العبارة	العبارات
١	أ – ( )	يقع الأطفال في متاعب ؛ لأن والديهم يعاقبونهم كثيراً .
	ب – ( )	إن سبب اضطراب الأطفال في الوقت الحاضر يعود إلى تساهل آبائهم في معاملتهم .
٢	أ – ( )	إن كثيراً من الأمور غير المحببة في حياة الناس تعود أحياناً إلى سوء الحظ .
	ب – ( )	يعود سوء الحظ إلى الأخطاء التي يرتكبها الناس .
٣	أ – ( )	عن أحد السباب الرئيسية للحروب هو عدم اهتمام الناس بالسياسة بما فيه الكفاية .
	ب – ( )	لن تنتهي الحروب أبداً مهما حاول الناس منعها .
٤	أ – ( )	مهما طال الوقت سينال الناس مايستحقون بالفعل من احترام .
	ب – ( )	للأسف يضيع حق الفرد سدىً مهما حاول استرجاعه .
٥	أ – ( )	إن فكرة عدم إنصاف المدرسين للطلاب لامعنىً لها .
	ب – ( )	درجات معظم الطلاب تكون نتيجة للحظ والصدفة .
٦	أ – ( )	لولا هضم الحقوق لما استطاع المرء أن يكون قائداً مؤثراً .
	ب – ( )	يعود فشل الأفراد المقتدرين في أن يكونوا قادة إلى عدم استغلالهم للفرص المتاحة لهم .
٧	أ – ( )	لافائدة من التعلق الشديد بشخصٍ لايحبك .
	ب – ( )	الذين لايستطيعون اكتساب محبة الناس ؛ لايعرفون كيف يدبرون أمورهم مع الآخرين .
٨	أ – ( )	تلعب الوراثة دوراً هاماً في تحديد شخصية الفرد .
	ب – ( )	خبرات الناس في الحياة هي التي تحدد ما يكونون عليه .

العبارات	رمز العبارة	رقم الفقرة
لقد علمتني الحياة أن المقدَّر لابد أن يكون .	أ – ( )	٩
إيماني بالقدر لا يجعلني عاجزاً عن اتخاذ قرار محدد .	ب– ( )	
نادراً لا يجد الطالب المستعد جيداً للامتحان أسئلة صعبة .	أ – ( )	١٠
في كـثير من الأحيان تكون أسئلة الامتحان ليس لها صلة بالمنهج الدراسي مما يجعل الاستذكار قد ضاع هباءً .	ب– ( )	
يعتمد النجاح في الحياة على بذل الجهود وليس للحظ إلا نصيب ضئيل فيه ؛ أو ليس له دورٌ على الإطلاق .	أ – ( )	١١
يتوقف الحصول على العمل في أن تكون في المكان المناسب والوقت المناسب .	ب– ( )	
يستطيع الإنسان العادي التأثير في قرارات الآخرين .	أ – ( )	١٢
لا يستطيع الشخص العادي عمل الشيء الكثير لتعديل قرارات الآخرين .	ب– ( )	
عندما أخطط لشيءٍ ما فإنني غالباً ما أكون متأكداً من تنفيذه .	أ – ( )	١٣
ليس من الحكمة دائماً التخطيط للمستقبل البعيد ، لأن كثيراً من الأمور تصبح بصورةٍ أو بأخرى نتيجة للحظ ؛ حسناً كان أم سيئاً .	ب– ( )	
هناك بعض الناس سيئين بالفعل .	أ – ( )	١٤
توجد في كل إنسان أشياءٌ حسنة .	ب– ( )	
وصولي إلى أهدافي وتحقيقها لا يعتمد على الحظ إلا قليلاً ؛ أو لا يعتمد عليه مطلقاً .	أ – ( )	١٥
في كـثير من الحالات يتساوى اتخاذ القرار عن تدبر وتخطيط واتخاذ القرار عن طريق إجراء قرعة .	ب– ( )	

رقم الفقرة	رمز العبارة	العبارات
١٦	أ – ( )	يعتمد الحصول على مركز الرئاسة في أن يكون المرء محظوظاً ومتواجداً في المكان المناسب قبل غيره .
	ب – ( )	يتوقف عمل الناس في الأشياء على القدرة ، وليس للحظ إلا دور بسيط أو لا دور له على الإطلاق .
١٧	أ – ( )	في عالمنا هذا يكون معظمنا ضحية لقوىً لا نستطيع فهمها ولا التحكم فيها .
	ب – ( )	يستطيع الناس التحكم في أحداث العالم من خلال إسهامهم بدورٍ نشط في شئون الحياة .
١٨	أ – ( )	معظم الناس لا يستطيعون إدراك المدى الذي تخضع فيه حياتهم لأحداث الصدفة .
	ب – ( )	لا يوجد في الحقيقة شيءٌ اسمه الحظ .
١٩	أ – ( )	ينبغي على المرء أن يكون دائماً مستعداً للاعتراف بأخطائه .
	ب – ( )	من الأفضل دائماً ألا يكشف المرء عن أخطائه .
٢٠	أ – ( )	من الصعب أن تعرف ما إذا كان الآخرون يحبونك بصدقٍ أم لا .
	ب – ( )	يتوقف عدد أصدقائك على ما أنت عليه من لطفٍ وحسن خلق .
٢١	أ – ( )	على المدى الطويل نجد أنه يحدث نوع من التوازن بين ما يجري لنا من أمورٍ سيئة وأمورٍ حسنة .
	ب – ( )	معظم أنواع سوء الحظ تنتج عن ضعف القدرة أو الجهل أو الكسل أو نتيجة لها جميعاً .
٢٢	أ – ( )	نستطيع ببذل قدرٍ مناسب من الجهد القضاء على الفساد .
	ب – ( )	يصعب على الناس التحكم في الأمور التي يقوم بها الآخرون .
٢٣	أ – ( )	في بعض الأحيان لا أستطيع أن أفهم كيف توصل المدرسون للدرجات التي يمنحونها للطلاب .
	ب – ( )	هناك علاقة مباشرة بين مقدار ما أبذل من جهد والدرجة التي أحصل عليها .

رقم الفقرة	رمز العبارة	العبارات
٢٤	أ – ( )	يتوقع القائد الجيد من الناس أن يقرروا ما ينبغي عليهم أن يفعلوه .
	ب– ( )	القائد الجيد يوضح لكل شخصٍ طبيعة عمله .
٢٥	أ – ( )	غالباً ما أشعر أن لي تأثير ضئيل على الأشياء التي تحدث لي .
	ب– ( )	يستحيل أن اعتقد أن الصدفة أو الحظ لها دورٌ في حياتي .
٢٦	أ – ( )	يعيش بعض الناس منعزلين لأنهم لم يحاولوا أن يكونوا ودودين .
	ب– ( )	لا فـــائدة من بذل كثيرٍ من الجهد لإرضاء الناس ؛ فإن من يحبونك سيفعلون ذلك دون جهد منك .
٢٧	أ – ( )	لا يصيبني إلا ما اقترفت يداي .
	ب– ( )	أشـــعر في بعض الأحيان أنني لا أملك السيطرة الكافية على الاتجاه الذي تسير فيه حياتي .
٢٨	أ – ( )	لاأستطيع أحياناً أن أفهم لماذا يسلك الآخرون بهذه الطريقة التي يسلكون بها .
	ب– ( )	أعتقد أن المواطنين هم السبب في النهاية عن تصرفات المسؤولين السيئة .

مع فائق شكري وتقدير

الباحث

ملحق رقم [٣]

خطابات تطبيق أدوات الدراسة

سعادة رئيس قسم علم النفس الموقر

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته ... وبعـد

أتقدم سعادتكم برغبتي في تطبيق أدوات دراستي الخاصة في برنامج الماجستير في تخصص التوجيه التربوي والمهني بقسم علم النفس بعنوان الرضا الوظيفي وعلاقته بوجهة العزو لدى عينة سعودية من الأطباء والطبيبات والممرضين والممرضات في مستشفيات القطاع الحكومي بمدينتي مكة المكرمة وجدة ، وآمل من سعادتكم التكرم بمساعدتي للحصول على خطابات توجيه لميدان تطبيق الدراسة ؛ متمثلاً في الجهات التالية :

١ ـ الشؤون الصحية بالعاصمة المقدسة .

٢ ـ الشؤون الصحية بمدينة جدة .

٣ ـ مستشفى جامعة الملك عبدالعزيز بجدة .

٤ ـ مستشفى الملك خالد بالحرس الوطني .

٥ ـ مستشفى الملك فهد للقوات المسلحة بجدة .

وفقكم الله وجزاكم عنا الخير الجزيل ، وحفظكم الله ذخراً لنا ، ودمتم .

سعادة عميد كلية التربية
لإجراء اللازم

إبنكم الدارس خالد عبيد عيد الصماني

٤-٣٤٦٧-٤١٣

الأخ سعيد الحارثي
أرجو إعداد الخطابات اللازمة

بسم الله الرحمن الرحيم

المملكة العربية السعودية
وزارة التعليم العالى
جامعة أم القرى

الرقم : ١٠٩٥
التاريخ : ٢٩/١٨/١٧
المشفوعات :

سعادة مدير الشؤون الصحية بالعاصمة المقدسة المو قر

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته ... وبعد

يسرني إفادة سعادتكم بأن الطالب خالد عبيد عيد الصُمَّاني ، أحد طلاب قسم علم النفس بمرحلة الماجستير بكلية التربية بجامعة أم القرى بمكة المكرمة ، ويرغب في تطبيق أدوات دراسته بعنوان (الرضا الوظيفي وعلاقته بوجهة العزو لدى عينة سعودية من الأطباء والطبيبات والممرضين والممرضات في مستشفيات القطاع الحكومي بمدينتي مكة المكرمة وجدة) .

وإنطلاقاً من تعاونكم الدائم معنا نأمل من سعادتكم تسهيل مهمة المذكور ومساعدته في تنفيذ ذلك ، شاكرين كريم مساعدتكم ، وتقبلوا خالص التحية والتقدير ،،،

عميد كلية التربية بمكة المكرمة

د. عبدالعزيز بن عبدالله خياط

Umm AL - Qura University
Makkah Al Mukarramah P.O. Box 715
Cable Gameat Umm Al - Qura, Makkah
Telex 540026 Jammka SJ
Faxemely 5564560
Tel - 02 - 5574644 (10 Lines)

جامعة ام القرى
مكة المكرمة ص . ب : ٧١٥
برقيا : جامعة ام القرى مكة
تلكس عربي ٥٤٠٠٤١ م . ك جامعة
فاكسميلي : ٥٥٦٤٥٦٠
تليفون : ٥٥٧٤٦٤٤ _ ٠٢ (١٠ خطوط)

مطابع جامعة ام القرى

بسم الله الرحمن الرحيم

المملكة العربية السعودية
وزارة التعليم العالى
جامعة أم القرى

الرقم : ٢٠٩٥

التاريخ : ٢٩/٨/١٤١٧

المشفوعات : ....

سعادة مدير الشئون الصحية بجدة الموقر

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته ... وبعد

يسرني إفادة سعادتكم بأن الطالب خالد عبيد عيد الصُمَّاني ، أحد طلاب قسم علم النفس بمرحلة الماجستير بكلية التربية بجامعة أم القرى بمكة المكرمة ، ويرغب في تطبيق أدوات دراسته بعنوان (الرضا الوظيفي وعلاقته بوجهة العزو لدى عينة سعودية من الأطباء والطبيبات والممرضين والممرضات في مستشفيات القطاع الحكومي بمدينتي مكة المكرمة وجدة) .

وإنطلاقاً من تعاونكم الدائم معنا نأمل من سعادتكم تسهيل مهمة المذكور ومساعدته في تنفيذ ذلك ، شاكرين كريم مساعدتكم ، وتقبلوا خالص التحية والتقدير ،،،

عميد كلية التربية بمكة المكرمة

د. عبدالعزيز بن عبدالله خياط

Umm AL - Qura University
Makkah Al Mukarramah P.O. Box 715
Cable Gameat Umm Al - Qura, Makkah
Telex 540026 Jammka SJ
Faxemely 5564560
Tel - 02 - 5574644 (10 Lines)

جامعة ام القرى
مكة المكرمة ص . ب : ٧١٥
برقيا : جامعة ام القرى مكة
تلكس عربي ٥٤٠٠٤١ م . ك جامعة
فاكسميلي : ٥٥٦٤٥٦٠
تليفون : ٠٢ـ ٥٥٧٤٦٤٤ (١٠ خطوط)

مطابع جامعة ام القرى

بسم الله الرحمن الرحيم

المملكة العربيـة السعودية
وزارة التعليم العالى
جامعة أم القرى

الرقـــم : ١٠٩٥
التـــاريخ : ٢٩/٨/١٧ هـ
المشفوعات :

سعادة مدير مستشفى جامعة الملك عبدالعزيز بجدة الموقر

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته ... وبعد

يسرني إفادة سعادتكم بأن الطالب خالد عبيد عيد الصُمَّاني ، أحد طلاب قسم علم النفس بمرحلة الماجستير بكلية التربية بجامعة أم القرى بمكة المكرمة ، ويرغب في تطبيق أدوات دراسته بعنوان (الرضا الوظيفي وعلاقته بوجهة العزو لدى عينة سعودية من الأطباء والطبيبات والممرضين والممرضات في مستشفيات القطاع الحكومي بمدينتي مكة المكرمة وجدة) .

وإنطلاقاً من تعاونكم الدائم معنا نأمل من سعادتكم تسهيل مهمة المذكور ومساعدته في تنفيذ ذلك ، شاكرين كريم مساعدتكم ، وتقبلوا خالص التحية والتقدير ،،،

عميد كلية التربية بمكة المكرمة

د. عبدالعزيز بن عبدالله خياط

Umm AL - Qura University
Makkah Al Mukarramah P.O. Box 715
Cable Gameat Umm Al - Qura, Makkah
Telex 540026 Jammka SJ
Faxemely 5564560
Tel - 02 - 5574644 (10 Lines)

جامعة ام القرى
مكة المكرمة ص . ب : ٧١٥
برقيا : جامعة ام القرى مكة
تلكس عربي ٥٤٠٠٤١ م . ك جامعة
فاكسميلي : ٥٥٦٤٥٦٠
تليفون : ٠٢ـ٥٥٧٤٦٤٤ (١٠ خطوط)

مطابع جامعة ام القرى

بسم الله الرحمن الرحيم

المملكة العربية السعودية
وزارة التعليم العالى
جامعة أم القرى

الرقم : ٦١٠٩٥
التاريخ : ٢٩/٨/١٧هـ
المشفوعات :

سعادة مدير مستشفى الملك خالد للحرس الوطني بحرة الموقر

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته ... وبعد

يسرني إفادة سعادتكم بأن الطالب خالد عبيد عيد الصمَّاني ، أحد طلاب قسم علم النفس بمرحلة الماجستير بكلية التربية بجامعة أم القرى بمكة المكرمة ، ويرغب في تطبيق أدوات دراسته بعنوان (الرضا الوظيفي وعلاقته بوجهة العزو لدى عينة سعودية من الأطباء والطبيبات والممرضين والممرضات في مستشفيات القطاع الحكومي بمدينتي مكة المكرمة وجدة) .

وإنطلاقاً من تعاونكم الدائم معنا نأمل من سعادتكم تسهيل مهمة المذكور ومساعدته في تنفيذ ذلك ، شاكرين كريم مساعدتكم ، وتقبلوا خالص التحية والتقدير ،،،

عميد كلية التربية بمكة المكرمة

د. عبدالعزيز بن عبدالله خياط

Umm AL - Qura University
Makkah Al Mukarramah P.O. Box 715
Cable Gameat Umm Al - Qura, Makkah
Telex 540026 Jammka SJ
Faxemely 5564560
Tel - 02 - 5574644 (10 Lines)

جامعة أم القرى
مكة المكرمة ص . ب : ٧١٥
برقيا : جامعة أم القرى مكة
تلكس عربي ٥٤٠٠٤١ م . ك جامعة
فاكسميلي : ٥٥٦٤٥٦٠
تليفون : ٥٥٧٤٦٤٤ - ٠٢ (١٠ خطوط)

مطابع جامعة أم القرى

بسم الله الرحمن الرحيم

المملكة العربية السعودية
وزارة التعليم العالى
جامعة أم القرى

الرقم : ١٠٩٥
التاريخ : ٢٩/٨/١٤٢٠هـ
المشفوعات :

سعادة مدير مستشفى الملك فهد للقوات المسلحة بجدة   الموقر

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته ... وبعد

يسرني إفادة سعادتكم بأن الطالب خالد عبيد عيد الصُمَّاني ، أحد طلاب قسم علم النفس بمرحلة الماجستير بكلية التربية بجامعة أم القرى بمكة المكرمة ، ويرغب في تطبيق أدوات دراسته بعنوان (الرضا الوظيفي وعلاقته بوجهة العزو لدى عينة سعودية من الأطباء والطبيبات والممرضين والممرضات في مستشفيات القطاع الحكومي بمدينتي مكة المكرمة وجدة) .

وإنطلاقاً من تعاونكم الدائم معنا نأمل من سعادتكم تسهيل مهمة المذكور ومساعدته في تنفيذ ذلك ، شاكرين كريم مساعدتكم ، وتقبلوا خالص التحية والتقدير ،،،

عميد كلية التربية بمكة المكرمة

د. عبدالعزيز بن عبدالله خياط

Umm AL - Qura University
Makkah Al Mukarramah P.O. Box 715
Cable Gameat Umm Al - Qura, Makkah
Telex 540026 Jammka SJ
Faxemely 5564560
Tel - 02 - 5574644 (10 Lines)

جامعة أم القرى
مكة المكرمة ص . ب : ٧١٥
برقيا : جامعة أم القرى مكة
تلكس عربي ٥٤٠٠٤١ م . ك جامعة
فاكسميلي : ٥٥٦٤٥٦٠
تليفون : ٠٢-٥٥٧٤٦٤٤ (١٠ خطوط)

مطابع جامعة أم القرى

Kingdom of Saudi Arabia
Ministry of Health
DIRECTORATE FOR HEALTH AFFAIRS
Mental Health & Social Worker Administration

المملكة العربية السعودية
وزارة الصحة
مديرية الشئون الصحية (بالعاصمة المقدسة)
« إدارة الصحة النفسية والخدمة الاجتماعية »

الرقم / ٢١٢/٣٩/٤٧/م ١٩٨ التاريخ ١١ / ١٠ / ١٤١٧هـ المشفوعات ١

تعميم

سعادة مساعد مدير الشئون الصحيه للرعايه الصحيه الاوليه بالعاصمه المقدسه المحترم

سعادة مدير مستشفى الملك عبد العزيز / الملك فيصل / أجياد العام / الولاده والاطفال / مستشفى ابن سيناء بحدا المحترمين

سعادة المشرف العام على مستشفى النور التخصصي بمكه المكرمه المحترم

سعادة المشرف العام على مستشفى حراء العام بمكه المكرمه المحترم

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته :-

تجدون بطيه صورة خطاب سعادة عميد كلية التربيه بجامعة أم القرى رقم ١٠٩٥/١ في ١٤١٧/٨/٢٩هـ بخصوص طلبهم تسهيل مهمة الطالب بالدراسات العليا لديهم / خالد عبد عيد الصاني في تخصص علم النفس ومساعدته في بحثه (الرضا الوظيفي وعلاقته بوجهة العزو لدى عينه سعودية من الاطباء والطبيبات والممرضين والممرضات في مستشفيات القطاع الحكومي بمدينتي مكه المكرمه وجده) .

نأمل تسهيل مهمته ومساعدته . . .

ولكم أطيب تحياتي ،،، ،،،

مدير الشئون الصحيه بالعاصمه المقدسه

عمران محمد العمران كاتب

صوره / لسعادة عميد كلية التربيه بجامعة أم القرى .
صوره / لمكتبنا .
صوره / لإدارة التخطيط والتطوير والتدريب .
صوره / لإدارة الصحة النفسيه والخدمه الإجتماعيه .

المملكة العربية السعودية
وزارة الصحة
المديرية العامة للشئون الصحية بمنطقة جدة
الإدارة العامة للتدريب والتعليم المستمر

الرقم : ٢/١٤٤٠/ت/١٤٧/ج
التاريخ : ١٤١٧/١٠/٢٥هـ
المرفقات : ١

سعادة /مدير مستشفي الملك فهد بجدة المحترم
سعادة /مدير مستشفي الولادة والاطفال بجدة المحترم
سعادة /مدير مستشفي الثغر بجدة المحترم
سعادة /مدير مستشفي العيون بجدة المحترم
سعادة /مدير مستشفي الصحة النفسية بجدة المحترم
سعادة /مدير مستشفي العزيزية للولادة والاطفال بجدة المحترم
سعادة /مديرمستشفي الملك سعود بالميناء بجدة المحترم
سعادة /مدير مستشفي الامل بجدة المحترم

بالاشارة الي خطاب عميد كلية التربية بمكة المكرمة رقم ١/١٠٩٥ وتاريخ ١٤١٧/٨/٢٩هـ بخصوص الطالب / خالد عبيد عيد الصمـاني احد طلاب قسم علم النفس بمرحلة الماجستيروالذي يرغب في تطبيق أدوات دراسته بعنوان (الرضا الوظيفي وعلاقته بوجهة العزو لدي عينة سعودية من الاطباء والطبيبات والممرضين والممرضات في مستشفيات القطاع الحكومي بمدينتي مكة المكرمة وجدة)

نأمل التكرم بمساعدتة نحو تسهيل مهمته وتزويدة بما يحتاج من معلومات تفيدة في دراسته العلمية.

ولكم اطيب تحياتي ،،،،،

مدير الشئون الصحية بمحافظة -جدة

د/سمير عبدالله لنجاوي

صورة لملف الجامعات.